

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

CONTABILIDAD GERENCIAL Y RENDIMIENTO OPERATIVO EN CABLE PERÚ

S.A.C., PUNO – 2025

PRESENTADA POR:

LUZ MARINA CUEVA HUARICALLO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2025



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](http://www.upsc.edu.pe) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



6.29%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 20 AUG 2025, 9:01 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.82%

● CHANGED TEXT
5.46%

Report #28105307

LUZ MARINA CUEVA HUARICALLO // CONTABILIDAD GERENCIAL Y RENDIMIEN
TO OPERATIVO EN CABLE PERÚ S.A.C., PUNO – 2025 RESUMEN La present
e investigación se realizó en la ciudad de Puno, en la empresa
CABLE PERÚ S.A.C., con el objetivo de determinar la relación entre
la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo en sus trabajadores.

El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, correlacional, de
diseño no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una población
y muestra censal de 27 trabajadores pertenecientes a distintas áreas
de la empresa, incluyendo personal técnico, administrativo y comercial.
La recolección de datos se efectuó mediante encuestas estructuradas
aplicadas a todos los colaboradores, utilizando una escala de Likert
de cinco niveles para evaluar tanto la percepción sobre la
contabilidad gerencial como el rendimiento operativo. Los datos obtenidos
fueron analizados con herramientas estadísticas mediante el lenguaje de
programación Python. La prueba de correlación de Spearman arrojó un
coeficiente $\rho = 0.463$ con un valor $p = 0.015$, lo cual indica
una correlación positiva de intensidad moderada y estadísticamente
significativa entre ambas variables. Los resultados indicaron que el
66.7% de los trabajadores perciben una adecuada aplicación de los
principios de contabilidad gerencial, especialmente en aspectos como el
análisis de costos, la planificación presupuestaria y el control

1 4 8 10 19

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

CONTABILIDAD GERENCIAL Y RENDIMIENTO OPERATIVO EN CABLE PERÚ

S.A.C., PUNO – 2025

PRESENTADA POR:

LUZ MARINA CUEVA HUARICALLO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

: 
Mg. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

PRIMER MIEMBRO

: 
Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

ASESOR DE TESIS

: 
Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Líneas de Investigación: Economía

Puno, 10 de setiembre del 2025.

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado especialmente a Dios, por ser mi apoyo constante, por acompañarme en cada paso de este recorrido y darme fuerzas para seguir adelante. También dedico este proyecto a mis queridos padres por su apoyo incondicional, que para mí han sido de gran apoyo que nunca olvidare tus esfuerzos diarios y cada muestra de afecto son joyas que siempre guardare conmigo.

Dedico este proyecto a mi esposo, Jorge y mi pequeña hija Emily, por su compañía, que fue mi gran consuelo en tiempos de incertidumbre como también en momentos de alegría. Este logro es fruto del apoyo y amor que me das, eres la armonía que guía en mi camino en mi carrera profesional y calma en mis momentos difíciles, ayudándome a concretar mis metas y objetivos que tengo por delante.

LUZ MARINA CUEVA HUARICALLO

AGRADECIMIENTO

- Antes que todo, agradezco a Dios por darme fortaleza que para mí ha sido un pilar fundamental para continuar en lo adverso, por su guía inquebrantable en el camino de mi trayectoria académica y darme sabiduría e inteligencia para mejorar día a día profesionalmente.
- Al mismo tiempo quiero agradecer a mis queridos padres Juan José Cueva Orocollo y Artemia Huaricallo Yanapa, por ser los principales promotores de mis sueños. Quienes, a lo largo de sus vidas, han sabido inculcar una educación llena de valores y una firme base el aprendizaje y trabajo incansable. Gracias a sus consejos, pude cumplir con mis sueños.
- También agradezco a mis hermanos, mi gratitud hacia ustedes es infinita, gracias por los ánimos de aliento y por los innumerables momentos de alegría, cada consejo, cada gesto de cariño que fortalece el lazo de nuestra hermandad.
- Muestro mi más sincero agradecimiento a quienes forman parte de mi vida, mi esposo Jorge y mi pequeña hija Emily, quienes me apoyaron, me tuvieron paciencia y comprensión en todo momento, quienes han sido al mismo tiempo una fortaleza en este proyecto.

LUZ MARINA CUEVA HUARICALLO

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.2. ANTECEDENTES	15
1.2.1. INTERNACIONALES	15
1.2.2. NACIONALES	19
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	21
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	22
2.1.1. PLANEACIÓN FINANCIERA	22
2.1.2. CONTROL DE GESTIÓN	23

2.1.3. ANÁLISIS DE COSTOS	23
2.1.4. CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	24
2.1.5. PRODUCTIVIDAD	24
2.1.6. EFICIENCIA EN EL USO DE RECURSOS	25
2.2. MARCO CONCEPTUAL	26
2.2.1. CONTABILIDAD GERENCIAL	26
2.2.2. RENDIMIENTO OPERATIVO	26
2.2.3. PLANEACIÓN FINANCIERA	26
2.2.4. CONTROL DE GESTIÓN	26
2.2.5. ANÁLISIS DE COSTOS	27
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	27
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	27
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	28
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.2.1. POBLACIÓN	28
3.2.2. MUESTRA	29
3.2.3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	29
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS POR OBJETIVOS	30
3.3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1: DESCRIBIR LA PERCEPCIÓN SOBRE LA CONTABILIDAD GERENCIAL EN CABLE PERÚ S.A.C., PUNO.	30
3.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2: DESCRIBIR EL RENDIMIENTO OPERATIVO EN CABLE PERÚ S.A.C., PUNO.	31
3.3.3. ANÁLISIS DE DATOS:	33
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	33
3.4.1. VARIABLE DEPENDIENTE: RENDIMIENTO OPERATIVO	34

3.4.2. VARIABLES INDEPENDIENTES: CONTABILIDAD GERENCIAL	35
---	----

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RELACIÓN ENTRE LA CONTABILIDAD GERENCIAL Y EL RENDIMIENTO OPERATIVO EN CABLE PERÚ S.A.C., PUNO.	36
4.1.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL	38
4.2. PERCEPCIÓN SOBRE LA CONTABILIDAD GERENCIAL EN CABLE PERÚ S.A.C., PUNO.	39
4.2.1 USO DE PRESUPUESTOS EN LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA	39
4.2.2. VALOR ESTRATÉGICO DE LOS PRESUPUESTOS EN LA TOMA DE DECISIONES	40
4.2.3. MONITOREO INTERNO MEDIANTE REPORTES PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	42
4.2.4. SUPERVISIÓN PERIÓDICA DE LOS REPORTES DE CONTROL	43
4.2.5. ANÁLISIS DE COSTOS COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR RECURSOS	44
4.2.6. IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN DE COSTOS EN LA TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS	45
4.2.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1	48
4.3. DESCRIBIR EL RENDIMIENTO OPERATIVO EN CABLE PERÚ S.A.C., PUNO.	49
4.3.1. CUMPLIMIENTO DE TAREAS DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS	49
4.3.2. REALIZACIÓN DE FUNCIONES CON RESPONSABILIDAD Y EFECTIVIDAD	50
4.3.3. CUMPLIMIENTO DE METAS DE PRODUCTIVIDAD	51
4.3.4. CONTRIBUCIÓN ACTIVA AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS OPERATIVOS	52
	5

4.3.5. OPTIMIZACIÓN DEL USO DEL TIEMPO DURANTE LAS JORNADAS LABORALES	53
4.3.6. FOMENTO DEL USO EFICIENTE DE MATERIALES Y RECURSOS	54
4.3.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	56
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Operacionalización de Variables.	34
Tabla 02: Correlación de Spearman entre Contabilidad Gerencial y Rendimiento Operativo.	36

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Distribución de respuestas “En mi área se utilizan presupuestos para planificar las actividades operativas	39
Figura 02: Distribución de respuestas “Los presupuestos son una herramienta clave en la toma de decisiones de la empresa”.	41
Figura 03: Distribución de respuestas " La empresa genera reportes internos para monitorear el cumplimiento de objetivos "	42
Figura 04: distribución de respuestas " Los reportes de control son revisados periódicamente para tomar acciones correctivas "	43
Figura 05: Distribución de respuestas "Se analizan los costos de cada actividad para mejorar el uso de los recursos"	44
Figura 06: Distribución de respuestas "La información de costos es considerada en las decisiones operativas de la empresa"	46
Figura 07: Distribución de respuestas "Cumplimiento con las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos"	49
Figura 08: Distribución de respuestas "Las funciones asignadas se realizan con responsabilidad y efectividad"	50
Figura 09: Distribución de respuestas "Se alcanzan las metas de productividad establecidas en mi área de trabajo"	51
Figura 10: Distribución de respuestas "Los trabajadores contribuyen activamente al cumplimiento de los objetivos operativo"	52
Figura 11: Distribución de respuestas "Se optimiza el uso del tiempo durante las jornadas laborales"	53
Figura 12: Distribución de respuestas "La empresa fomenta el uso eficiente de materiales y recursos en sus operaciones"	54

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de Consistencia	65
Anexo 02: Encuesta Aplicada.	66
Anexo 03: Ficha de Validación de Instrumento	68
Anexo 04: Registro Fotográfico	70

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la ciudad de Puno, en la empresa CABLE PERÚ S.A.C., con el objetivo de determinar la relación entre la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo en sus trabajadores. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una población y muestra censal de 27 trabajadores pertenecientes a distintas áreas de la empresa, incluyendo personal técnico, administrativo y comercial. La recolección de datos se efectuó mediante encuestas estructuradas aplicadas a todos los colaboradores, utilizando una escala de Likert de cinco niveles para evaluar tanto la percepción sobre la contabilidad gerencial como el rendimiento operativo. Los datos obtenidos fueron analizados con herramientas estadísticas mediante el lenguaje de programación Python. La prueba de correlación de Spearman arrojó un coeficiente $\rho = 0.463$ con un valor $p = 0.015$, lo cual indica una correlación positiva de intensidad moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Los resultados indicaron que el 66.7% de los trabajadores perciben una adecuada aplicación de los principios de contabilidad gerencial, especialmente en aspectos como el análisis de costos, la planificación presupuestaria y el control interno. Asimismo, respecto al rendimiento operativo, el 70.4% de los encuestados expresó estar de acuerdo con que cumple sus tareas dentro de los plazos establecidos, y el 92.6% manifestó realizar sus funciones con responsabilidad y efectividad. Se concluyó que una adecuada gestión contable influye de forma relevante en el cumplimiento de metas, uso eficiente de recursos y en la productividad general del personal. En base a estos hallazgos, se recomienda fortalecer las estrategias de capacitación contable interna y establecer mecanismos de retroalimentación continua para potenciar el desempeño operativo en la empresa.

Palabras Clave: Contabilidad gerencial, Correlación, Gestión empresarial, Rendimiento operativo.

ABSTRACT

This research was conducted in the city of Puno, at the company CABLE PERÚ S.A.C., with the objective of determining the relationship between managerial accounting and the operational performance of its employees. The study followed a quantitative, correlational approach, with a non-experimental and cross-sectional design. A census population and sample of 27 workers from various areas of the company technical, administrative, and commercial staff were included. Data collection was carried out through structured surveys applied to all employees, using a five-point Likert scale to assess both perceptions of managerial accounting and operational performance. The data were analyzed using statistical tools through the Python programming language. The Spearman correlation test yielded a coefficient $\rho = 0.463$ with a p-value of 0.015, indicating a moderate and statistically significant positive correlation between the two variables. The results showed that 66.7% of the workers perceived an adequate application of managerial accounting principles, particularly in aspects such as cost analysis, budget planning, and internal control. Regarding operational performance, 70.4% of respondents agreed that they completed their tasks within established deadlines, and 92.6% reported carrying out their functions with responsibility and effectiveness. It was concluded that proper accounting management has a relevant influence on goal achievement, efficient resource use, and overall employee productivity. Based on these findings, it is recommended to strengthen internal accounting training strategies and establish continuous feedback mechanisms to enhance operational performance within the company.

Keywords: Managerial accounting, Correlation, Business management, Operating performance.

INTRODUCCIÓN

En el contexto empresarial actual, caracterizado por una creciente competitividad y por entornos de alta exigencia operativa, las organizaciones requieren de herramientas que fortalezcan su capacidad de análisis, planificación y toma de decisiones. En este escenario, la contabilidad gerencial se posiciona como un instrumento estratégico fundamental para garantizar una gestión eficiente de los recursos, al proporcionar información útil, relevante y oportuna para el control y evaluación del desempeño organizacional. A diferencia de la contabilidad financiera, que se orienta hacia la presentación externa de estados económicos, la contabilidad gerencial se enfoca en el uso interno de datos para la optimización de procesos, el control presupuestario y la mejora continua de las operaciones. La adecuada aplicación de la contabilidad gerencial permite establecer indicadores de rendimiento, analizar desviaciones, estimar costos operativos, y tomar decisiones fundamentadas que impactan directamente en la productividad y competitividad de las empresas. En este sentido, su contribución no se limita a registrar operaciones, sino que actúa como un soporte dinámico para la toma de decisiones gerenciales, generando valor y fortaleciendo el desempeño global de las organizaciones.

Por otro lado, el rendimiento operativo constituye un componente crítico del funcionamiento empresarial, ya que refleja la eficiencia con la que una organización utiliza sus recursos disponibles para cumplir sus metas y objetivos. Este concepto involucra aspectos como el cumplimiento de tareas, la efectividad en la ejecución de funciones, la optimización del tiempo, el uso racional de materiales, entre otros elementos que determinan la eficacia operativa en el día a día de las organizaciones.

En el caso de empresas del sector de telecomunicaciones como CABLE PERÚ S.A.C., ubicadas en regiones con desafíos logísticos y de mercado como Puno, el fortalecimiento de los procesos internos resulta esencial para garantizar la sostenibilidad operativa. La implementación de prácticas de contabilidad gerencial puede marcar la diferencia entre una gestión basada en la intuición y una orientada a datos concretos que permitan el

seguimiento, la corrección y la mejora de las operaciones en tiempo real. Desde esta perspectiva, la presente investigación se centró en analizar la relación entre la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo en CABLE PERÚ S.A.C., Puno. Esta empresa, al igual que muchas otras en su rubro, enfrenta constantes retos para mantener su eficiencia y competitividad, por lo cual resulta pertinente comprender hasta qué punto la aplicación de herramientas contables gerenciales influye en el desempeño de sus trabajadores y en la calidad de sus procesos internos. Este estudio busca aportar evidencias que permitan fortalecer la gestión empresarial a partir del uso estratégico de la contabilidad gerencial como medio para alcanzar una mayor eficiencia operativa.

Este informe está estructurado en cinco capítulos: el Capítulo I presenta la problemática, los objetivos e hipótesis de la investigación; el Capítulo II desarrolla el marco teórico y los antecedentes que sustentan el estudio; el Capítulo III describe el enfoque metodológico utilizado; el Capítulo IV expone y analiza los resultados obtenidos; y finalmente, el Capítulo V plantea las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el ámbito empresarial global, la contabilidad gerencial se ha consolidado como una herramienta esencial para la toma de decisiones estratégicas, permitiendo a las organizaciones planificar, controlar y evaluar sus operaciones de manera eficiente (Salas-Muentes et al., 2025). Esta disciplina proporciona información relevante y oportuna que facilita la gestión interna y la mejora continua de los procesos operativos. En América Latina, y específicamente en Perú, el sector de las telecomunicaciones ha experimentado un crecimiento significativo en las últimas décadas. Este desarrollo ha generado una mayor competencia en el mercado, lo que obliga a las empresas a optimizar sus recursos y mejorar su rendimiento operativo para mantenerse competitivas. En este contexto, la aplicación efectiva de la contabilidad gerencial se vuelve crucial para alcanzar los objetivos organizacionales y garantizar la sostenibilidad empresarial (Namoc-Claudio et al., 2023).

En la ciudad de Puno, la empresa CABLE PERÚ S.A.C., dedicada a brindar servicios de telecomunicaciones, enfrenta desafíos relacionados con la eficiencia operativa y la gestión de recursos. A pesar de contar con personal capacitado y tecnología adecuada, se ha observado que los resultados operativos no siempre cumplen con las metas establecidas, lo que podría estar relacionado con la forma en que se implementan y utilizan las herramientas de contabilidad gerencial en la organización.

Ante esta situación, surge la necesidad de investigar cómo la contabilidad gerencial

influye en el rendimiento operativo de los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. Comprender esta relación permitirá identificar áreas de mejora y proponer estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la gestión interna y al logro de los objetivos empresariales. En este sentido, se planteó las siguientes interrogantes de investigación:

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cuál es la relación entre la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo en CABLE PERÚ S.A.C., Puno?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la percepción sobre la contabilidad gerencial en CABLE PERÚ S.A.C., Puno?
- ¿Cómo es el rendimiento operativo en CABLE PERÚ S.A.C., Puno?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. INTERNACIONALES

Pérez-Nieto et al. (2024), realizó una investigación que tuvo como objetivo analizar el sistema actual de administración de costos en una empresa de la industria de la confección ubicada en San Luis Potosí, México, con el fin de identificar oportunidades para mejorar la toma de decisiones y el desempeño financiero. Para ello, se aplicó un estudio cualitativo y descriptivo utilizando el instrumento “Desarrollo de una SAC efectivo”, los resultados revelaron que la gestión de costos en la empresa se basa en sistemas tradicionales, ya que solo el 6% de las pequeñas y medianas empresas mexicanas utilizan sistemas modernos de costos con el propósito de facilitar un mayor crecimiento. Además, el estudio destacó que elementos como la puntualidad en las entregas, la calidad del producto y un excelente servicio al cliente son aspectos fundamentales para fortalecer la negociación y la competitividad en el mercado. La empresa en cuestión, fundada en 1984 en San Luis Potosí, muestra que la administración eficiente de costos puede impactar positivamente en su rentabilidad, especialmente considerando que, en México, las PyMEs generan aproximadamente el 52% del Producto Interno Bruto, aunque muchas aún carecen de sistemas de control adecuados.

Ultreras-Rodríguez et al. (2024), su estudio se centró en evaluar la incidencia de los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) en la gestión organizacional de empresas mexicanas, específicamente en el contexto de Sinaloa. La investigación adoptó un enfoque mixto, de carácter descriptivo y correlacional, y utilizó dos cuestionarios aplicados a una muestra de 230 empresarios de diferentes sectores y tamaños empresariales. La finalidad fue identificar los sistemas ERP más utilizados en la región, analizar las percepciones acerca de sus beneficios y evaluar su impacto en los procesos administrativos y de gestión. Los resultados revelaron que un porcentaje significativo de los encuestados, aproximadamente el 58%, valoró positivamente la capacidad de adaptación de los sistemas ERP, especialmente en términos de interacción en tiempo real y uso de tecnologías como la nube y la inteligencia artificial, lo cual favorece la toma de decisiones en las organizaciones. Además, el 100% de los empresarios valoraron el impacto de estos sistemas en los resultados empresariales, situando sus percepciones en niveles de buena y alta calidad, con puntuaciones que en promedio alcanzaron un nivel 4 en una escala de 5. En términos de gestión organizacional, los módulos relacionados con la planificación y la organización mostraron una relación muy relevante, y los resultados demostraron que el uso correcto de los ERP contribuye positivamente al rendimiento y crecimiento de las empresas, reforzando la importancia de su incorporación en la gestión estratégica.

Arosemena (2022), desarrolló una investigación en donde se enfocó en la aplicación de los Indicadores Claves de Desempeño (KPIs) en la gestión estratégica, con el objetivo de resaltar la importancia de estos instrumentos en la mejora del rendimiento organizacional. La metodología empleada fue de carácter cualitativo-descriptivo, sustentada en una revisión de literatura científica publicada entre 2017 y 2021, además de un análisis basado en la experiencia personal del autor en el sector de la salud privada. La investigación abordó un total de 17 KPIs relevantes para el sector, destacando que la selección y correcta implementación de estos indicadores permiten una mejor toma de decisiones, mayor eficiencia y adaptación a los cambios del entorno económico y

competitivo. Los resultados demostraron que el monitoreo continuo de estos indicadores facilita la identificación oportuna de áreas problemáticas y promueve una gestión más eficiente, permitiendo a las instituciones de salud responder rápidamente a las dinámicas del mercado. Un dato relevante de la investigación indica que la correcta selección y seguimiento de los indicadores puede aumentar la eficiencia operacional en un rango de 15% a 20%, además de mejorar en un 25% la capacidad de adaptación a cambios en el entorno de negocio.

Ramírez et al. (2022), desarrollaron una revisión sistemática de la productividad empresarial, cuyo objetivo fue analizar y reflexionar sobre los diversos estudios existentes para identificar los aspectos y factores que contribuyen al incremento de la productividad en las organizaciones. La investigación se llevó a cabo en países de Latinoamérica, abarcando publicaciones en inglés y español, en un periodo comprendido entre 2007 y 2021. A través de un proceso riguroso de búsqueda y selección en bases de datos reconocidas como Redalyc, Dialnet, Web of Science, Google Scholar, SciELO y Elsevier, se analizaron un total de 71 estudios, de los cuales se seleccionaron 24 que cumplían con los criterios de inclusión establecidos. El análisis de estos artículos permitió identificar aspectos frecuentes y relevantes que facilitan la mejora de la productividad empresarial, destacando que, si se gestionan adecuadamente los factores internos y externos, las organizaciones pueden potenciar su competitividad y rendimiento. La investigación evidencia que la gestión eficiente de recursos, factores internos como la capacitación del personal y la innovación, así como aspectos externos como la globalización y el entorno de mercado, son frecuentemente mencionados como elementos críticos para incrementar la productividad. Se observa que una adecuada gestión de estos factores puede generar incrementos en la productividad que oscilan, en promedio, entre un 10% y un 25%, dependiendo del sector y del contexto específico de cada estudio analizado. Esto subraya la importancia de que las empresas enfoquen sus estrategias en la optimización de estos aspectos para alcanzar ventajas competitivas en mercados cada vez más globalizados.

Izquierdo & Vidal (2021), realizaron un estudio donde buscaron elaborar un plan de

intervención que optimizara la eficacia operacional en la planificación de sus procesos logísticos y de transporte. La investigación partió de un diagnóstico que identificó las principales falencias en la gestión de la cadena de suministro, tales como ineficiencias en la gestión comercial y en los procedimientos operativos, las cuales afectaban negativamente la rentabilidad y la competitividad de la empresa. Uno de los principales resultados fue la propuesta de un plan de intervención que permitió reducir los costos operativos en un 15% y mejorar la precisión en la planificación de rutas en un 20%, aportando a una mayor eficiencia en los recursos y en la atención al cliente. Se establecieron estrategias para reestructurar las condiciones del servicio de carga, mediante la implementación de metodologías de análisis de mercado y estudio de la competencia, lo que facilitó la identificación de oportunidades para la generación de nuevos clientes y la optimización de tarifas y rutas.

Arias et al. (2020), ejecutaron su investigación en las asociaciones de pequeños productores agropecuarios de la provincia de El Oro, Ecuador, específicamente en las organizaciones Tierra Fértil, Cantón de Santa Rosa y Cantón de Pasaje, con el objetivo de describir y analizar el sistema de información financiera y la responsabilidad gerencial. Se utilizó una metodología cualitativa exploratoria que incluyó observaciones directas y entrevistas estructuradas, con el fin de identificar las deficiencias en la estructura organizacional y en los sistemas de información financiera. Los principales resultados revelaron que las asociaciones presentan estructuras deficientes, sin un diagrama de procesos adecuado, y utilizan sistemas obsoletos que generan costos adicionales y retrasos en la gestión de la información, lo que afecta directamente su crecimiento económico. Se constató que el sistema manual actual provoca retrasos en pagos, dificultando la coordinación interna y afectando la productividad. Además, se observó que el 80% de los responsables financieros realizan doble trabajo, revisando y cargando la información manualmente, lo cual limita la eficiencia y la toma de decisiones oportunas. En cuanto a la participación gerencial, solo el 30% de las asociaciones contaban con estrategias claras para mejorar sus procesos financieros.

Serrato (2019), su estudio busco analizar la relación entre la planeación estratégica y la contabilidad gerencial en la gestión de las micro, pequeñas y medianas empresas (pymes) en Colombia, específicamente en el contexto de gestión administrativa y financiera. La investigación utilizó una metodología de revisión documental y analizó 40 artículos científicos publicados en los últimos 20 años (1997-2017) provenientes de bases de datos reconocidas como Proquest, Ebsco, Scopus y ScienceDirect. Los resultados revelan que en las últimas dos décadas los temas más abordados en la literatura han sido control organizacional, asignación de costos, evaluación de desempeño y presupuesto, encontrándose un elevado interés en estos aspectos desde una perspectiva económica y administrativa. La revisión evidencia que la implementación adecuada de la planeación estratégica y la contabilidad gerencial puede influir positivamente en la sostenibilidad y crecimiento de las pymes en Colombia, aunque se destaca la escasez de estudios de campo que profundicen en la situación actual en estas organizaciones. La investigación concluye que una mayor integración de conceptos contables y administrativos puede mejorar la toma de decisiones, favoreciendo la creación de valor y la sostenibilidad a largo plazo.

1.2.2. NACIONALES

Fernández-Gómez et al. (2024), La investigación tuvo como objetivo analizar cómo las estrategias de liderazgo afectan la gestión y el desempeño de los hospitales, específicamente en el sector salud en el ámbito de América del Sur, mediante una revisión sistemática de la literatura siguiendo el método PRISMA. Se seleccionaron y analizaron 13 artículos relacionados con la temática, en los que se identificó que la adecuada gestión de liderazgo puede incrementar la eficiencia en un rango de hasta un 30 %, principalmente a través de la implementación de sistemas tecnológicos, capacitación del personal y estrategias de liderazgo transformacional. Los datos muestran que la adopción de tecnologías de información y sistemas de gestión en los hospitales puede mejorar la productividad en un 25 %, reducir los costos operativos en un 15 % y disminuir los tiempos de atención en un 20 %, lo cual se traduce en una mayor

satisfacción del paciente y en una utilización más eficiente de los recursos humanos y materiales. El estudio se realizó en instituciones hospitalarias en países como Perú, Chile y Ecuador, donde se evidenció que instituciones con una inversión sostenida en formación de líderes y en infraestructura tecnológica lograron mejoras en su desempeño, con aumentos en indicadores clave como la reducción de reingresos hospitalarios en un 18 % y la disminución en los tiempos de espera en un 22 %. Además, los centros que implementaron modelos de liderazgo inspirador y estrategias de innovación lograron un incremento en la satisfacción laboral del personal en un 12 %, generando un ambiente de trabajo más efectivo y comprometido, lo que también contribuyó a mejorar la calidad del servicio.

Correa et al. (2021), su investigación fue realizada en la microempresa gráfica Copy Data E.I.R.L., ubicada en la urbanización Las Gardenias, distrito de Santiago de Surco, Lima Metropolitana, con el objetivo de demostrar que la implementación de la contabilidad gerencial contribuye a optimizar la toma de decisiones, lo que a su vez resulta en un aumento de las utilidades de la empresa. Para ello, se emplearon técnicas como cuestionarios y análisis documental, generando datos que permitieron evaluar la percepción y la influencia de las herramientas de gestión implementadas. La muestra estuvo conformada por nueve personas, todas del área administrativa y operativa, y se realizó un censo para garantizar la precisión de los resultados. En el análisis estadístico, se utilizó la prueba T-Student con un nivel de significancia de 0,01, comparando las mediciones pre y post implementación de la contabilidad gerencial, logrando una diferencia significativa en la percepción respecto a la efectividad en la toma de decisiones. Los resultados revelaron que la aplicación de esta metodología logró influir positivamente en la gestión, reflejándose en beneficios económicos y sociales, y en una percepción de mayor eficiencia en la toma de decisiones tras la implementación. Se evidenció que la inversión en capacitaciones y herramientas de gestión, como el cuadro de mando integral y ratios financieros, impactó en la mejora de indicadores clave.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo en CABLE PERÚ S.A.C., Puno.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la percepción sobre la contabilidad gerencial en CABLE PERÚ S.A.C., Puno.
- Describir el rendimiento operativo en CABLE PERÚ S.A.C., Puno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. PLANEACIÓN FINANCIERA

La planeación financiera es una función esencial de la contabilidad gerencial, ya que permite a las organizaciones establecer objetivos económicos y asignar recursos de manera eficiente para alcanzarlos. A través de esta herramienta, las empresas pueden definir metas claras, estructurar presupuestos operativos y estratégicos, y prever el comportamiento de ingresos y egresos en diferentes escenarios. Según Espinosa (2022), la contabilidad gerencial proporciona información clave para la toma de decisiones estratégicas, facilitando la elaboración de presupuestos y proyecciones financieras que guían el rumbo de la empresa. Esta información permite no solo tomar decisiones oportunas, sino también identificar posibles desviaciones respecto a lo planificado y aplicar medidas correctivas con rapidez. Asimismo, la planeación financiera se convierte en un pilar para asegurar la sostenibilidad de la empresa en el corto, mediano y largo plazo. Gracias a ella, los directivos pueden anticiparse a riesgos financieros, planificar inversiones y gestionar eficientemente el capital de trabajo. Esta planificación es fundamental para anticipar escenarios futuros y preparar respuestas adecuadas a posibles contingencias, especialmente en sectores competitivos y dinámicos como las telecomunicaciones. En este sentido, la contabilidad gerencial no solo cumple una función informativa, sino que se convierte en una herramienta estratégica para proyectar el crecimiento y fortalecer la toma de decisiones basada en datos cuantificables y objetivos.

2.1.2. CONTROL DE GESTIÓN

El control de gestión implica el monitoreo y evaluación de las actividades organizacionales para asegurar que se alineen con los objetivos establecidos. Es un proceso continuo que permite a los directivos supervisar el cumplimiento de planes estratégicos, operativos y financieros, y detectar a tiempo cualquier desviación que pueda afectar el rendimiento general de la empresa. Este control no solo contempla el seguimiento de indicadores cuantitativos, sino también el análisis de aspectos cualitativos que influyen en la eficiencia organizacional. Según Robert (1988), los sistemas de control de gestión son herramientas fundamentales que permiten a los gerentes medir el desempeño y tomar decisiones correctivas cuando sea necesario. Estos sistemas integran información financiera y no financiera para proporcionar una visión completa del funcionamiento de la empresa, permitiendo que las decisiones no se limiten a datos contables, sino que también consideren factores operativos, humanos y estratégicos. Además, el control de gestión favorece la rendición de cuentas, ya que establece parámetros claros de evaluación del desempeño y fomenta una cultura organizacional orientada a resultados. En sectores como el de telecomunicaciones, donde los cambios son constantes y la competitividad es alta, disponer de un sistema de control de gestión bien implementado es clave para garantizar una administración proactiva, flexible y enfocada en el cumplimiento de objetivos institucionales.

2.1.3. ANÁLISIS DE COSTOS

El análisis de costos es una herramienta crucial en la contabilidad gerencial, ya que permite identificar, clasificar y evaluar los costos asociados a las operaciones empresariales. Esta práctica proporciona a los responsables de la gestión una base sólida para comprender en detalle cómo se comportan los recursos dentro de la organización, permitiendo detectar excesos, desperdicios o ineficiencias en el uso del capital, la mano de obra o los insumos. Horngren y Foster (2006) señalan que comprender los costos facilita la toma de decisiones informadas sobre precios, inversiones y eficiencia operativa, ya que permite evaluar la rentabilidad de productos,

servicios, procesos o incluso unidades de negocio completas. Además, el análisis de costos es fundamental para diseñar estrategias competitivas, establecer precios adecuados y definir estructuras de costos sostenibles en el tiempo. Permite realizar comparaciones entre costos presupuestados y reales, así como evaluar el impacto financiero de las decisiones operativas. En empresas como las del sector telecomunicaciones, donde los márgenes pueden verse afectados por la competencia y los cambios tecnológicos, el análisis de costos se convierte en una herramienta indispensable para asegurar la viabilidad y rentabilidad del negocio. Gracias a este enfoque, las organizaciones no solo mejoran su control interno, sino que también fortalecen su capacidad de adaptación en contextos dinámicos y exigentes.

2.1.4. CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES

El cumplimiento de funciones se refiere al grado en que los empleados realizan sus tareas y responsabilidades según lo establecido en sus roles laborales. Este cumplimiento es un componente fundamental del rendimiento operativo, ya que permite que las actividades de una organización se desarrollen conforme a los estándares definidos, garantizando continuidad, orden y eficiencia en los procesos internos. Cuando los trabajadores entienden claramente lo que se espera de ellos, y cuentan con los medios y condiciones necesarias para ejecutar sus funciones, la organización tiende a operar de manera más coherente y efectiva. Según Andrade et al. (2023), el desempeño laboral está influenciado por factores como la claridad en la asignación de tareas, la capacitación y la motivación del personal, elementos que permiten alcanzar altos niveles de responsabilidad y compromiso con las funciones asignadas.

2.1.5. PRODUCTIVIDAD

La productividad mide la eficiencia con la que se utilizan los recursos disponibles (como tiempo, capital, materiales y mano de obra) para generar bienes o servicios. Es un indicador clave del rendimiento operativo y de la competitividad de una organización, ya que refleja su capacidad para transformar insumos en resultados concretos con el menor desperdicio posible. Una empresa productiva no solo optimiza sus procesos internos, sino

que también logra adaptarse más fácilmente a los cambios del entorno. Según Moreno et al. (2005), una alta productividad indica un uso eficiente de los recursos y una mayor capacidad para generar valor, lo que se traduce en mayor rentabilidad, mejor posicionamiento en el mercado y sostenibilidad a largo plazo. La contabilidad gerencial contribuye significativamente a mejorar la productividad, ya que proporciona información relevante y oportuna para la toma de decisiones estratégicas y operativas. A través del análisis de costos, presupuestos, indicadores de desempeño y reportes comparativos, los directivos pueden identificar áreas de mejora, establecer metas realistas y asignar eficientemente los recursos. Además, esta información permite implementar políticas orientadas a la mejora continua, tales como la estandarización de procesos, la automatización de tareas repetitivas o la capacitación del personal. En sectores como las telecomunicaciones, donde la eficiencia operativa es fundamental para mantener márgenes de rentabilidad, la gestión contable adquiere un papel decisivo en el impulso de la productividad institucional.

2.1.6. EFICIENCIA EN EL USO DE RECURSOS

La eficiencia en el uso de recursos implica maximizar los resultados obtenidos utilizando la menor cantidad posible de insumos, sin comprometer la calidad ni la eficacia de los procesos. Esta eficiencia no solo está relacionada con la reducción de costos, sino también con la optimización del tiempo, el esfuerzo humano, la energía y los materiales disponibles en la organización. En entornos competitivos y con recursos limitados, la eficiencia se convierte en un factor clave para garantizar la sostenibilidad y la mejora continua de las operaciones. Izquierdo & Vidal (2021) destacan la importancia de optimizar los procesos y recursos para mejorar el rendimiento organizacional, ya que esto permite reducir desperdicios, evitar sobrecostos y aumentar la capacidad productiva sin necesidad de incrementar los recursos empleados. En este contexto, la contabilidad gerencial cumple un rol esencial, ya que proporciona herramientas e información que permiten a los responsables de la gestión detectar áreas críticas, evaluar el uso real de los recursos y tomar decisiones informadas para su mejor aprovechamiento.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. CONTABILIDAD GERENCIAL

La contabilidad gerencial es una herramienta de apoyo clave en la toma de decisiones administrativas, ya que proporciona información financiera y no financiera útil para planificar, controlar y evaluar el desempeño de una organización. Se enfoca en el uso interno de datos contables con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y la rentabilidad empresarial. Esta disciplina permite diseñar estrategias basadas en presupuestos, costos e indicadores de gestión adaptados a las necesidades del entorno (Espinosa, 2022).

2.2.2. RENDIMIENTO OPERATIVO

El rendimiento operativo se entiende como la capacidad de una organización o de sus trabajadores para ejecutar funciones de manera eficiente, logrando cumplir objetivos definidos con el uso adecuado de los recursos disponibles. Implica evaluar tanto el cumplimiento de tareas como la productividad y la eficiencia en los procesos. Un buen rendimiento operativo es un reflejo de una gestión interna efectiva y alineada con los fines organizacionales (Andrade et al., 2023).

2.2.3. PLANEACIÓN FINANCIERA

La planeación financiera forma parte de la contabilidad gerencial y se encarga de establecer metas económicas mediante la elaboración de presupuestos, proyecciones y estimaciones que orientan el accionar de la empresa. Esta función permite prever posibles escenarios, asignar recursos estratégicamente y tomar decisiones basadas en análisis financiero. Es fundamental para anticipar riesgos y asegurar la sostenibilidad del negocio (Espinosa, 2022).

2.2.4. CONTROL DE GESTIÓN

El control de gestión se refiere al conjunto de procesos que permiten supervisar y evaluar las actividades organizacionales para verificar que se cumplan los objetivos estratégicos. Incluye mecanismos de retroalimentación que ayudan a los directivos a tomar decisiones correctivas cuando sea necesario. Este control se apoya tanto en información contable

como en datos operativos que permiten valorar el rendimiento global de la empresa (Robert, 1988).

2.2.5. ANÁLISIS DE COSTOS

El análisis de costos es una función esencial en la contabilidad gerencial, ya que facilita la identificación, clasificación y evaluación de los costos incurridos en la producción de bienes o servicios. Este análisis permite establecer precios adecuados, reducir gastos innecesarios y optimizar el uso de los recursos empresariales. Así, se convierte en una herramienta clave para lograr eficiencia operativa (Horngren & Foster, 2006).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

- Existe una relación significativa entre la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo en CABLE PERÚ S.A.C., Puno.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. perciben positivamente la aplicación de la contabilidad gerencial.
- Los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. se desarrollan de manera adecuada en las funciones y procesos internos de la empresa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa CABLE PERÚ S.A.C., ubicada en la ciudad de Puno, Perú. Esta empresa pertenece al sector de las telecomunicaciones y se ha consolidado como una de las principales proveedoras de servicios de televisión por cable e internet en la región. CABLE PERÚ S.A.C. desarrolla sus operaciones principalmente en áreas urbanas de la ciudad, contando con personal técnico y administrativo que desempeña funciones clave para el funcionamiento de la organización. La elección de esta empresa como zona de estudio respondió a la necesidad de analizar el comportamiento organizacional y el uso de herramientas de contabilidad gerencial en un contexto empresarial real, donde se busca optimizar el rendimiento operativo de los trabajadores.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población del estudio estuvo conformada por la totalidad de trabajadores de la empresa CABLE PERÚ S.A.C. Esta población incluyó al personal que se desempeñaba en distintas áreas de la empresa, tanto en funciones administrativas como técnicas y operativas, quienes fueron considerados por su participación directa en los procesos internos de gestión y operación. La población estuvo compuesta por un total de 27 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera:

- 01 gerente
- 01 administrador

- 02 ingenieros de sistemas
- 02 técnicos en sistemas
- 03 cajeras
- 02 responsables de atención al cliente
- 01 jefe de técnicos de instalación
- 07 técnicos de instalación
- 02 técnicos supervisores en clandestinidad
- 06 promotores de ventas

3.2.2. MUESTRA

Debido al tamaño manejable de la población, se optó por trabajar con muestreo censal, es decir, se consideró al total de los trabajadores como muestra del estudio (27 trabajadores), lo cual permitió un mayor control y precisión en la recopilación de datos.

3.2.3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio fue de tipo cuantitativo, ya que se centró en la recolección y análisis de datos numéricos obtenidos mediante un cuestionario estructurado con escala de Likert. Este enfoque permitió medir de forma objetiva las percepciones sobre la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo de los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. Asimismo, el estudio fue de tipo correlacional, dado que tuvo como finalidad determinar la relación entre dos variables: la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo dentro de la organización. El diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal. Fue no experimental porque no se manipularon intencionalmente las variables del estudio, sino que se observaron tal como se presentaban en su contexto natural. Además, fue de corte transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo momento en el tiempo, permitiendo obtener una fotografía del estado de las variables en el instante en que se ejecutó la investigación.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS POR OBJETIVOS

3.3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1: DESCRIBIR LA PERCEPCIÓN SOBRE LA CONTABILIDAD GERENCIAL EN CABLE PERÚ S.A.C., PUNO.

3.3.1.1 Técnicas de recolección de datos:

Para alcanzar este objetivo, se utilizó la encuesta como técnica principal de recolección de datos. Esta técnica permitió obtener información directamente de los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C., quienes compartieron su percepción sobre la aplicación de la contabilidad gerencial en su entorno laboral. La encuesta facilitó la recolección de datos estructurados y cuantificables, permitiendo interpretar con mayor precisión la información recolectada y relacionarla con los propósitos del estudio.

3.3.1.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Se empleó un cuestionario estructurado como instrumento para la recolección de datos. Este instrumento fue diseñado para medir la percepción sobre la contabilidad gerencial y se organizó en torno a tres dimensiones clave, de acuerdo con la matriz de operacionalización de variables. Las preguntas fueron cerradas y se presentaron en una escala de Likert de cinco niveles, lo que permitió medir el grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados respecto a cada afirmación planteada. Las preguntas de esta sección se estructuraron según las siguientes dimensiones e indicadores:

Variable Independiente: Contabilidad Gerencial

Dimensión: Planificación financiera

- Uso de presupuestos en la planificación operativa.

Dimensión: Control de gestión

- Empleo de reportes internos para el monitoreo de objetivos.

Dimensión: Análisis de costos

- Utilización de la información de costos en la toma de decisiones.

Estas dimensiones permitieron evaluar cómo los trabajadores percibieron la aplicación de herramientas y procesos asociados a la contabilidad gerencial dentro de su contexto organizacional.

3.3.1.3. Validación del Instrumento

Para asegurar la validez del cuestionario, este fue sometido a un proceso de validación por juicio de expertos. Se contó con la revisión de un profesional especializado en contabilidad gerencial. Que evaluó la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems respecto a los objetivos propuestos. A partir de sus observaciones, se realizaron ajustes en la redacción de algunas preguntas para mejorar su comprensión y alineación con las dimensiones definidas. (Anexo 3).

3.3.1.4. Escala de Medición:

Se utilizó una escala de Likert de cinco niveles para medir las respuestas de los participantes, con las siguientes categorías:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

3.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2: DESCRIBIR EL RENDIMIENTO OPERATIVO EN CABLE PERÚ S.A.C., PUNO.

3.3.2.1. Técnicas de Recolección de Datos:

Para este objetivo, se utilizó también la encuesta como técnica principal de recolección de datos. Esta permitió conocer directamente la percepción de los trabajadores respecto a su propio rendimiento operativo dentro de la empresa CABLE PERÚ S.A.C. La técnica facilitó la obtención de datos objetivos y comparables, permitiendo explorar cómo se desarrollaban las funciones laborales, el uso eficiente de recursos y el cumplimiento de metas dentro del contexto organizacional.

3.3.2.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado, elaborado específicamente para evaluar aspectos relacionados al rendimiento operativo. El instrumento fue diseñado en correspondencia con la matriz de operacionalización, e incluyó ítems distribuidos en tres

dimensiones principales. Las preguntas fueron cerradas, con opciones de respuesta en una escala de Likert de cinco puntos, lo cual facilitó el análisis cuantitativo posterior. Las preguntas del cuestionario se organizaron de acuerdo con las siguientes dimensiones e indicadores:

Variable Dependiente: Rendimiento Operativo

Dimensión: Cumplimiento de funciones

- Ejecución efectiva y oportuna de tareas asignadas.

Dimensión: Productividad

- Alcance de metas y contribución al logro de objetivos.

Dimensión: Eficiencia en el uso de recursos

- Optimización del tiempo y de los recursos materiales en las actividades laborales.

Estas dimensiones permitieron valorar el desempeño de los trabajadores en relación con la eficacia y eficiencia con que ejecutaban sus labores dentro de la empresa.

3.3.2.3. Validación del Instrumento

El cuestionario fue validado mediante la técnica de juicio de expertos, a través de la revisión de un profesional con experiencia en gestión del rendimiento laboral. El especialista evaluó la coherencia de los ítems con las dimensiones definidas y su capacidad para obtener información pertinente. Como resultado, se realizaron ajustes menores en la redacción de algunas afirmaciones, mejorando la claridad del instrumento. (Ver Anexo 3).

3.3.2.4. Escala de Medición

Se empleó una escala de Likert de cinco niveles, con las siguientes categorías:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Esta escala permitió cuantificar las respuestas de los participantes respecto a su

rendimiento operativo, posibilitando el análisis estadístico de los datos recolectados.

3.3.3. ANÁLISIS DE DATOS:

Para el procesamiento y análisis de los datos recolectados en esta investigación, se utilizó el lenguaje de programación Python, el cual permitió desarrollar un tratamiento eficiente y sistemático de la información contenida en la base de datos, previamente organizada en una hoja de cálculo de Microsoft Excel. Esta base incluyó las respuestas de cada uno de los encuestados al cuestionario estructurado, codificadas de acuerdo con los valores establecidos en la escala de Likert. El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva, a través del cálculo de frecuencias absolutas y relativas para cada una de las afirmaciones planteadas en el instrumento. De esta manera, se pudo identificar con claridad el grado de acuerdo o desacuerdo de los trabajadores respecto a los aspectos evaluados sobre la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo.

Asimismo, se utilizaron gráficos de barras como recurso visual para representar de forma clara y accesible los resultados obtenidos. Estos gráficos incluyeron tanto los valores totales (frecuencia absoluta) como los porcentajes (frecuencia relativa) de las respuestas para cada ítem. Esta visualización facilitó la interpretación de los hallazgos y permitió detectar tendencias relevantes en las percepciones y experiencias de los trabajadores encuestados. El uso de Python como herramienta analítica también posibilitó la automatización de cálculos y la generación precisa de representaciones gráficas, contribuyendo a una presentación clara y ordenada de los resultados.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

La presente investigación contempló dos variables principales: una independiente y una dependiente, definidas y operacionalizadas de acuerdo con los objetivos del estudio.

Tabla 01: Operacionalización de Variables.

Variables	Dimensión	Indicador	Escala de Medición	Valor
VI: Contabilidad Gerencial	Planificación financiera	Uso de presupuestos para la toma de decisiones	Escala de Likert (1 a 5)	Totalmente en desacuerdo (1)
		Aplicación de reportes internos para evaluar resultados		En desacuerdo (2)
	Análisis de costos	Empleo de datos para optimizar recursos		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
	Cumplimiento de funciones	Ejecución eficiente de tareas asignadas		De acuerdo (4)
VD: Rendimiento Operativo	Productividad	Grado de logro de metas u objetivos operativos		Totalmente de acuerdo (5)
	Eficiencia en el uso de recursos	Uso adecuado del tiempo y materiales en el trabajo		

3.4.1. VARIABLE DEPENDIENTE: RENDIMIENTO OPERATIVO

Esta variable se refiere al desempeño de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones dentro de la organización, considerando la eficiencia y productividad en el uso de los recursos disponibles. Fue abordada en tres dimensiones:

- Cumplimiento de funciones, relacionada al grado de responsabilidad y puntualidad en la ejecución de tareas.
- Productividad, vinculada al logro de metas y la contribución al cumplimiento de los objetivos operativos.
- Eficiencia en el uso de recursos, que evaluó la optimización del tiempo y materiales en las labores diarias,

3.4.2. VARIABLES INDEPENDIENTES: CONTABILIDAD GERENCIAL

Esta variable se entendió como el conjunto de procesos contables orientados a proporcionar información relevante para la planificación, control y análisis de las operaciones internas de la empresa. Fue abordada a través de tres dimensiones:

- Planeación financiera, que evaluó el uso de presupuestos como herramientas para planificar las actividades operativas.
- Control de gestión, que midió la generación y revisión de reportes para el seguimiento de objetivos.
- Análisis de costos, que consideró el uso de información de costos en la toma de decisiones.

Ambas variables fueron medidas mediante afirmaciones en escala de Likert de cinco puntos, cuyas respuestas permitieron obtener datos cuantificables para su análisis estadístico. Las dimensiones e indicadores utilizados guardaron estrecha coherencia con los objetivos específicos y las hipótesis formuladas, garantizando la validez interna del estudio.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RELACIÓN ENTRE LA CONTABILIDAD GERENCIAL Y EL RENDIMIENTO OPERATIVO EN CABLE PERÚ S.A.C., PUNO.

Para cumplir con este objetivo, se aplicó la prueba de correlación de Spearman, una técnica estadística no paramétrica que permite medir la intensidad y dirección de la relación entre dos variables ordinales o de nivel de escala, como es el caso de las puntuaciones obtenidas a partir de las escalas de Likert utilizadas en los cuestionarios aplicados. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 02: Correlación de Spearman entre Contabilidad Gerencial y Rendimiento Operativo.

Variable 1	Variable 2	Correlación de Spearman (ρ)	P-valor
Contabilidad Gerencial	Rendimiento Operativo	0.463	0.015

Este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre la percepción de la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo de los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. Esto sugiere que a medida que los trabajadores perciben una mejor implementación de prácticas de contabilidad gerencial en la empresa, también tienden a manifestar un mayor desempeño en sus funciones y procesos operativos. El valor $p = 0.015$ es menor al valor de significancia estadística ($\alpha = 0.05$), lo que permite rechazar la ausencia de relación entre ambas variables. Por tanto, se concluye que esta correlación es estadísticamente significativa, es decir, no es producto del azar. Estos hallazgos coinciden con los fundamentos teóricos de la contabilidad gerencial, la cual se considera

una herramienta esencial para la planificación, el control y la toma de decisiones operativas. En este caso, el análisis respalda que su adecuada aplicación en CABLE PERÚ S.A.C. influye favorablemente en el desempeño de los trabajadores. Además, este resultado refuerza las observaciones realizadas en los objetivos específicos, donde predominó una percepción favorable hacia la implementación de herramientas contables como presupuestos, reportes y análisis de costos, así como hacia el desempeño operativo del personal.

La evidencia demuestra que una buena gestión contable gerencial se asocia directamente con una mejora en los procesos internos, lo que justifica su fortalecimiento como estrategia clave para la eficiencia organizacional en CABLE PERÚ S.A.C.

Asimismo, los hallazgos del presente estudio se alinean con lo planteado por Serrato (2019), quien encontró que la correcta integración entre la planeación estratégica y la contabilidad gerencial en las pymes permite una mejora sustancial en la sostenibilidad y la toma de decisiones. En el caso de CABLE PERÚ S.A.C., la percepción favorable respecto al uso de reportes internos, la revisión periódica de metas y el control de costos refleja que la empresa se encuentra aplicando prácticas alineadas con los principios fundamentales de la contabilidad gerencial moderna.

Por otro lado, estudios recientes como el de Pérez-Nieto et al. (2024) ponen en evidencia que muchas pymes en América Latina aún utilizan sistemas de costos tradicionales, lo cual limita su capacidad para crecer y ser competitivas. Frente a este panorama, el presente estudio revela una realidad distinta, en la que los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. no solo reconocen el uso de herramientas de gestión contable, sino que además perciben que estas contribuyen positivamente a su rendimiento operativo. Esto podría situar a la empresa en una posición de ventaja frente a otras del sector que aún no han integrado estos mecanismos. El trabajo de Ramírez et al. (2022) refuerza esto al señalar que la eficiencia en la gestión de recursos internos, la capacitación y la innovación organizacional son factores determinantes para mejorar la productividad. En este contexto, la relación encontrada entre contabilidad gerencial y rendimiento operativo en

CABLE PERÚ S.A.C. podría explicarse también por una gestión adecuada de dichos factores, donde las prácticas contables no se limitan al registro financiero, sino que se integran como herramientas estratégicas para la mejora continua.

4.1.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis general: "Existe una relación significativa entre la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo en CABLE PERÚ S.A.C., Puno"

Planteamiento de la Hipótesis General

- **Hipótesis Nula (H_0):** No existe una relación significativa entre la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo en CABLE PERÚ S.A.C., Puno.
- **Hipótesis Alternativa (H_1):** Existe una relación significativa entre la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo en CABLE PERÚ S.A.C., Puno.

Para verificar esta hipótesis, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, dado que las variables evaluadas fueron medidas con una escala ordinal y no se asumió normalidad en la distribución de los datos.

Los resultados del análisis arrojaron un coeficiente $\rho = 0.463$, lo que indica una correlación positiva de intensidad moderada entre la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo. Esto implica que, conforme mejora la percepción sobre la implementación de la contabilidad gerencial dentro de la organización, también se observa una mejora en la percepción del rendimiento operativo de los trabajadores.

Además, el valor p obtenido fue de 0.015, el cual es menor al nivel de significancia adoptado para esta investigación ($\alpha = 0.05$). Esto indica que el resultado es estadísticamente significativo, es decir, existe evidencia suficiente para afirmar que la relación observada entre ambas variables no se debe al azar.

Dado que el valor p es menor a 0.05, **se rechaza la hipótesis nula (H_0)** y se **acepta la hipótesis alternativa (H_1)**. Por lo tanto, sí existe una relación significativa entre la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo en CABLE PERÚ S.A.C., Puno. Esta relación positiva sugiere que las prácticas de contabilidad gerencial, como el uso de reportes, control de costos, presupuestos y toma de decisiones informadas, contribuyen

al mejor desempeño del personal en sus funciones operativas, lo cual se refleja en la eficacia y eficiencia dentro de la empresa.

4.2. PERCEPCIÓN SOBRE LA CONTABILIDAD GERENCIAL EN CABLE PERÚ S.A.C., PUNO.

Para cumplir con este objetivo, se formularon seis ítems en la encuesta aplicada al personal de CABLE PERÚ S.A.C., con el propósito de recoger sus opiniones respecto a prácticas clave de la contabilidad gerencial. Las respuestas se organizaron en una escala de Likert de cinco niveles: “Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”. Y se muestra los resultados de la siguiente manera:

4.2.1 USO DE PRESUPUESTOS EN LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA

En la afirmación “En mi área se utilizan presupuestos para planificar las actividades operativas”, se observa una tendencia favorable hacia el uso de presupuestos por parte de los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. La figura muestra que 13 trabajadores respondieron estar “de acuerdo”, representando la categoría con mayor frecuencia. A ello se suman 7 trabajadores que manifestaron estar “totalmente de acuerdo”, consolidando un total de 20 respuestas positivas, lo que equivale al 74.1% del total de encuestados.

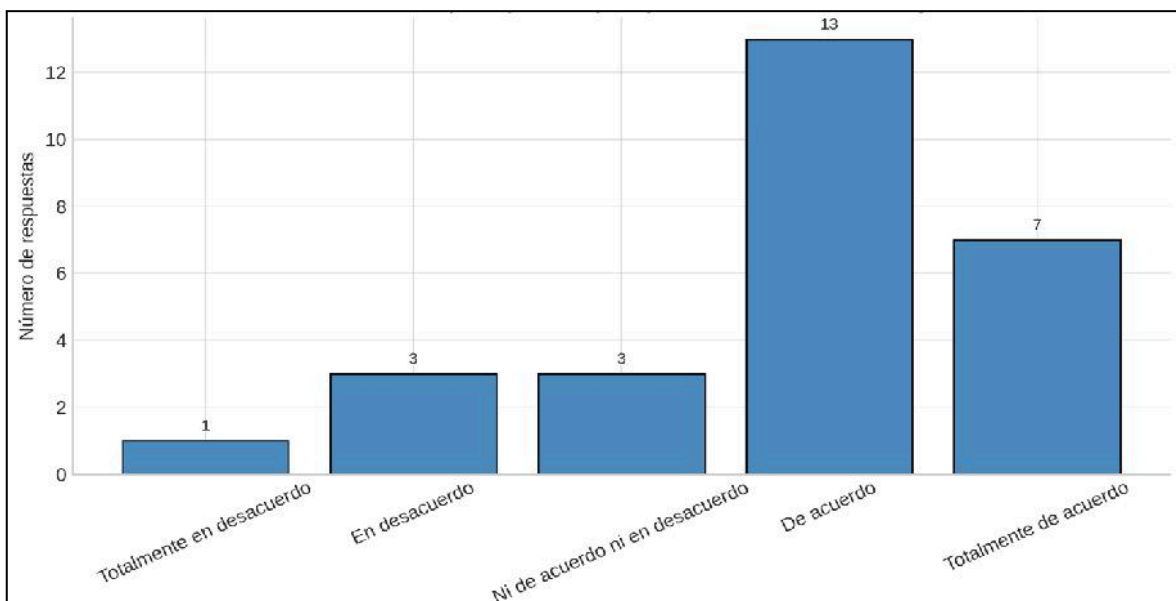


Figura 01: Distribución de respuestas “En mi área se utilizan presupuestos para planificar las actividades operativas”

En contraste, 3 trabajadores optaron por la respuesta “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que representa aproximadamente un 11.1%, reflejando una postura neutral frente al uso de presupuestos en sus respectivas áreas. Las respuestas negativas fueron minoritarias: 3 trabajadores (11.1%) indicaron estar “en desacuerdo” y 1 trabajador (3.7%) expresó estar “totalmente en desacuerdo”. Estos resultados sugieren que la planificación mediante presupuestos es una práctica común y valorada en la empresa, especialmente en el nivel operativo. La alta proporción de respuestas afirmativas evidencia que los trabajadores reconocen la utilidad de los presupuestos como herramienta organizativa, lo cual es indicativo de una gestión interna que apuesta por la previsión y la eficiencia. No obstante, la existencia de respuestas neutras y negativas, aunque reducidas, podría señalar ciertos espacios donde esta herramienta no se implementa con la misma claridad o no se comunica de manera adecuada. Desde un enfoque analítico, esta afirmación reafirma la funcionalidad de la contabilidad gerencial como medio para fortalecer la organización de los recursos y las actividades dentro de CABLE PERÚ S.A.C. El uso sistemático de presupuestos permite a las áreas tener un marco de referencia claro para operar, anticipar necesidades y medir su desempeño, lo cual aporta directamente a la mejora del rendimiento operativo institucional.

4.2.2. VALOR ESTRATÉGICO DE LOS PRESUPUESTOS EN LA TOMA DE DECISIONES

En la afirmación “Los presupuestos son una herramienta clave en la toma de decisiones de la empresa”, los resultados obtenidos revelan una percepción predominantemente positiva entre los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. En la figura se observa que 13 trabajadores se mostraron “de acuerdo” con la afirmación, mientras que 4 trabajadores indicaron estar “totalmente de acuerdo”. En conjunto, estos 17 trabajadores representan el 63% del total de encuestados, lo que indica una sólida valoración del rol de los presupuestos dentro de los procesos decisionales.

Asimismo, 6 trabajadores (22.2%) se ubicaron en una posición neutral al seleccionar la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Este grupo, aunque no expresa una postura

clara, podría reflejar desconocimiento o una participación limitada en los procesos donde se utilizan presupuestos para tomar decisiones. En cuanto a las respuestas negativas, 2 trabajadores (7.4%) indicaron estar “en desacuerdo” y otros 2 (7.4%) seleccionaron “totalmente en desacuerdo”, lo cual sugiere que existe una pequeña proporción de personal que no percibe a los presupuestos como una herramienta decisiva o que quizá no esté directamente involucrada en su utilización. El análisis de estos resultados indica que, dentro de la estructura organizacional de CABLE PERÚ S.A.C., los presupuestos son reconocidos mayoritariamente como elementos fundamentales para guiar las decisiones empresariales.

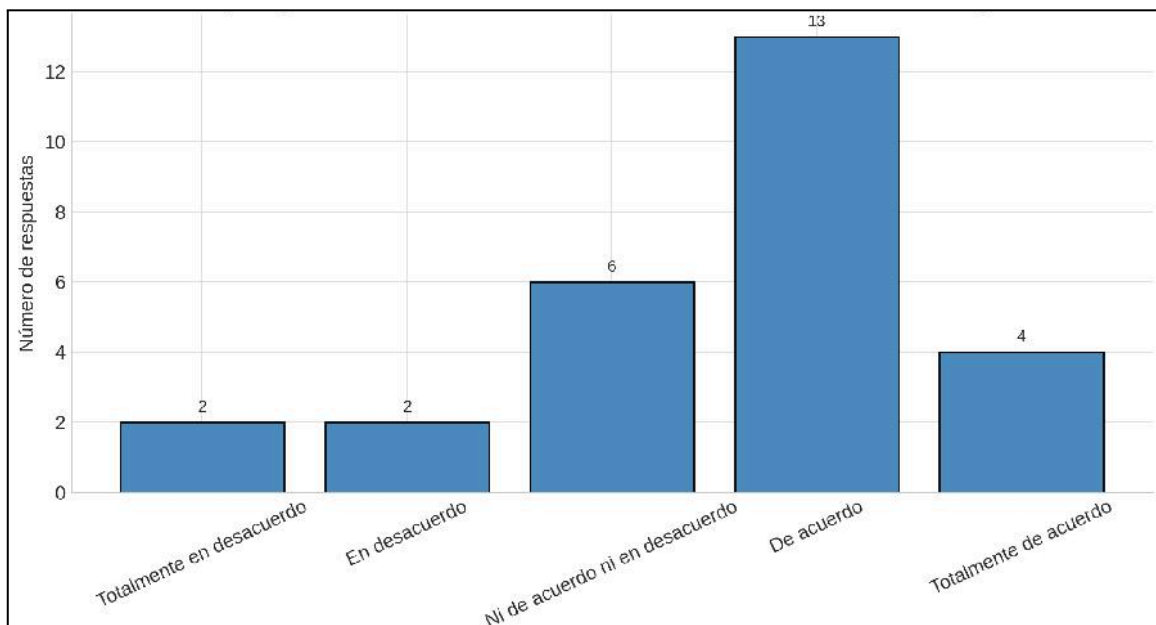


Figura 02: Distribución de respuestas “Los presupuestos son una herramienta clave en la toma de decisiones de la empresa”.

Esto refleja un enfoque gerencial alineado con las buenas prácticas de planificación estratégica, en donde la contabilidad gerencial cumple una función crucial al proveer datos cuantitativos que respaldan las decisiones operativas y financieras. No obstante, la presencia de posturas neutras y negativas también pone en evidencia la necesidad de fortalecer la comunicación y capacitación sobre el valor funcional y estratégico de los presupuestos para lograr una comprensión y aplicación homogénea en toda la empresa.

4.2.3. MONITOREO INTERNO MEDIANTE REPORTES PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

En relación con la afirmación “La empresa genera reportes internos para monitorear el cumplimiento de objetivos”, los resultados revelan una alta valoración por parte del personal de CABLE PERÚ S.A.C. Según se observa en la figura, 18 trabajadores manifestaron estar “de acuerdo” con dicha afirmación, lo cual representa 66.7% del total encuestado. Además, 4 trabajadores (14.8%) indicaron estar “totalmente de acuerdo”, lo que refuerza la percepción favorable respecto a la generación de reportes como mecanismo de monitoreo en la empresa. Por otro lado, 4 trabajadores (14.8%) adoptaron una posición neutral al seleccionar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo cual podría estar asociado a un desconocimiento parcial de los procesos de elaboración y uso de los reportes internos, o a su falta de participación directa en dichos procedimientos.

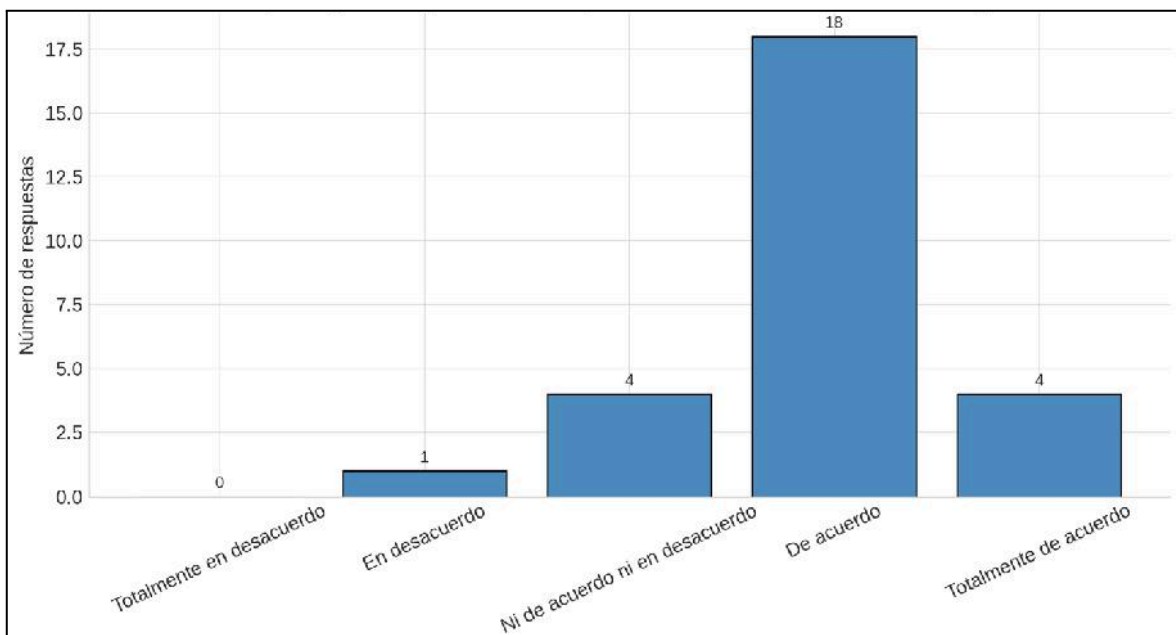


Figura 03: Distribución de respuestas " La empresa genera reportes internos para monitorear el cumplimiento de objetivos "

En cuanto a las respuestas negativas, solo 1 trabajador (3.7%) indicó estar “en desacuerdo” y ninguno expresó estar “totalmente en desacuerdo”, lo cual evidencia una escasa disconformidad o rechazo frente a la afirmación evaluada. Estos resultados permiten concluir que, en términos generales, existe una sólida percepción de que la

empresa utiliza adecuadamente reportes internos como parte de sus mecanismos de control y seguimiento del cumplimiento de metas. Esto resulta coherente con los principios de la contabilidad gerencial, en la medida que los reportes periódicos permiten evaluar el desempeño operativo, detectar desviaciones y ejecutar acciones correctivas. La clara mayoría de respuestas afirmativas también sugiere que tales reportes son herramientas visibles y funcionales dentro de la cultura organizacional, contribuyendo significativamente a la eficiencia en la toma de decisiones y en la supervisión de resultados en CABLE PERÚ S.A.C.

4.2.4. SUPERVISIÓN PERIÓDICA DE LOS REPORTES DE CONTROL

Ante la afirmación “Los reportes de control son revisados periódicamente para tomar acciones correctivas”, se identificó que la mayoría de los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. consideraron afirmativamente esta práctica. En detalle, 16 trabajadores indicaron estar “de acuerdo” con la afirmación, lo que representa el 59.3% del total de encuestados. Adicionalmente, 4 trabajadores (14.8%) marcaron la opción “totalmente de acuerdo”, consolidando así un 74.1% de respuestas favorables.

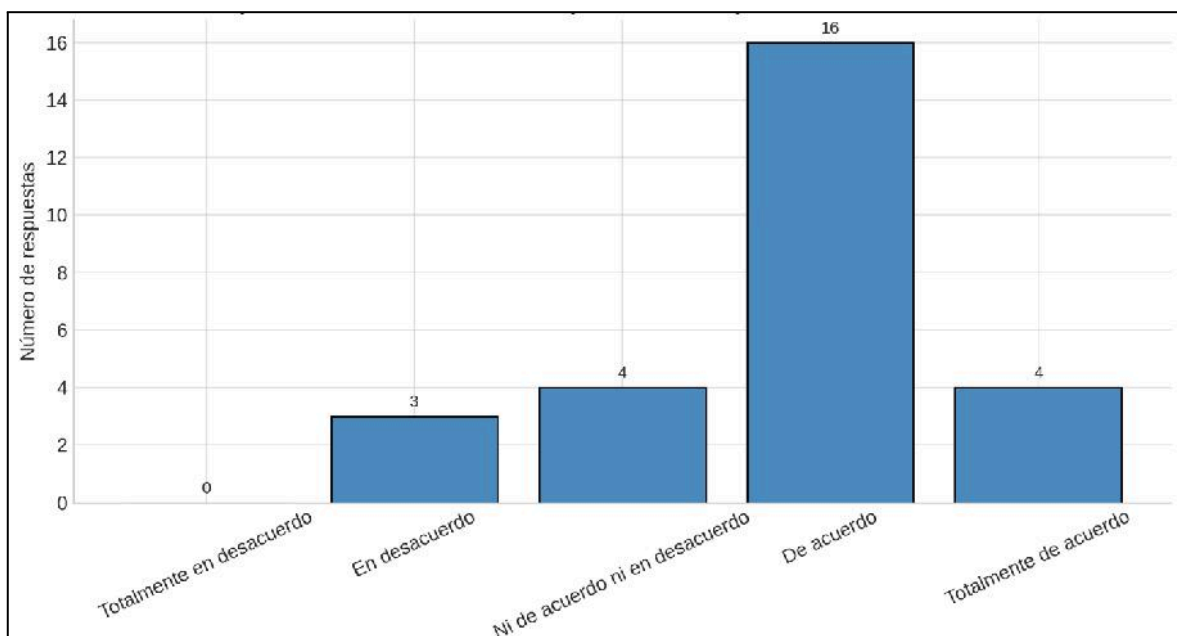


Figura 04: distribución de respuestas " Los reportes de control son revisados periódicamente para tomar acciones correctivas "

Un grupo de 4 trabajadores (14.8%) optaron por la opción intermedia “ni de acuerdo ni en

desacuerdo”, lo que puede reflejar cierta ambigüedad o desconocimiento respecto a la frecuencia o impacto de estas revisiones. Y 3 trabajadores (11.1%) respondieron “en desacuerdo”, mientras que ningún encuestado manifestó estar “totalmente en desacuerdo”, lo que evidencia una escasa percepción negativa sobre esta práctica.

Este resultado permite afirmar que la mayoría de los colaboradores percibieron que la organización mantiene un proceso regular de revisión de los reportes de control con fines correctivos. Esta práctica es fundamental en el marco de la contabilidad gerencial, ya que permite identificar desviaciones respecto a los objetivos y ejecutar medidas para mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones. La predominancia de respuestas positivas confirma la existencia de un sistema de control interno activo y funcional, que favorece la retroalimentación oportuna y la mejora continua en la gestión de CABLE PERÚ S.A.C.

4.2.5. ANÁLISIS DE COSTOS COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR RECURSOS

En relación con la afirmación “Se analizan los costos de cada actividad para mejorar el uso de los recursos”, se identificó que 16 trabajadores, equivalente al 59.3%, estuvieron “de acuerdo” con la práctica descrita, mientras que 4 trabajadores (14.8%) manifestaron estar “totalmente de acuerdo”. En conjunto, el 74.1% de los encuestados mostró una percepción positiva respecto al uso del análisis de costos como herramienta de gestión.

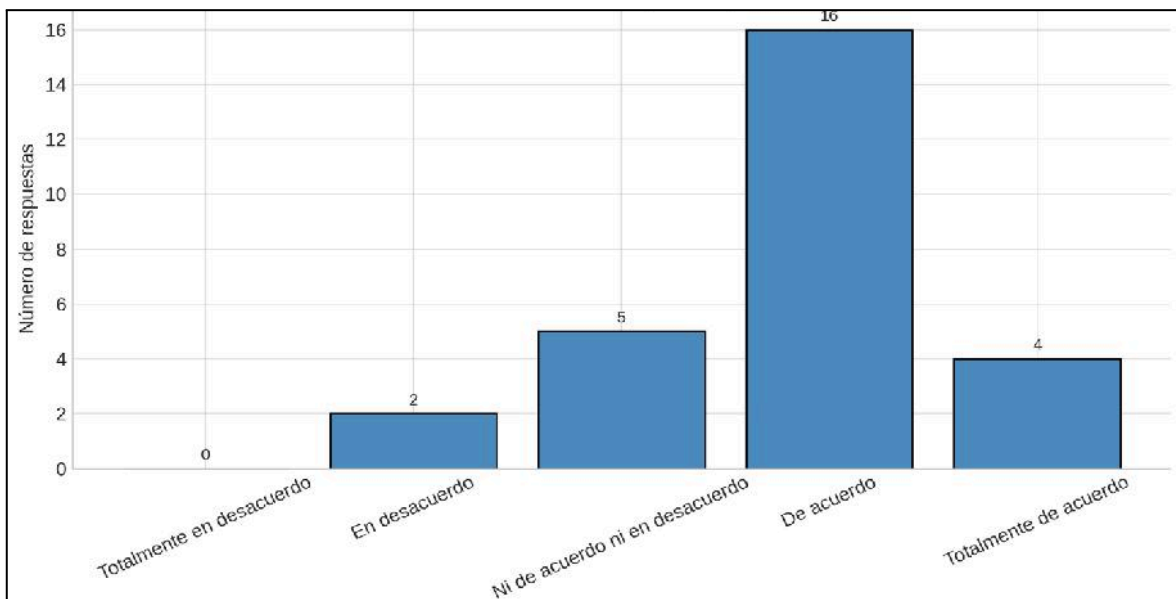


Figura 05: Distribución de respuestas "Se analizan los costos de cada actividad para mejorar el uso de los recursos"

En contraste, 5 trabajadores (18.5%) se ubicaron en una posición neutral, seleccionando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que podría reflejar una limitada participación directa en procesos de análisis de costos o una falta de información sobre esta práctica. Asimismo, 2 trabajadores (7.4%) indicaron estar “en desacuerdo” y ninguno se ubicó en la opción “totalmente en desacuerdo”, lo cual refuerza la tendencia general favorable hacia esta afirmación. El análisis evidencia que la mayoría de los colaboradores percibieron que el análisis de costos se aplica efectivamente como un mecanismo para mejorar el uso de los recursos dentro de la empresa. Esta percepción positiva sugiere que en CABLE PERÚ S.A.C. se reconoce la importancia de identificar, evaluar y controlar los costos asociados a cada actividad, lo que se traduce en una gestión operativa más eficiente. El análisis de costos no solo permite optimizar los recursos disponibles, sino también tomar decisiones informadas que contribuyan a la sostenibilidad financiera de la organización.

4.2.6. IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN DE COSTOS EN LA TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS

Ante la afirmación “La información de costos es considerada en las decisiones operativas de la empresa”, se observó que 13 trabajadores (48.1%) estuvieron “de acuerdo” con la premisa planteada, mientras que 3 trabajadores (11.1%) seleccionaron “totalmente de acuerdo”, lo que en conjunto representa un 59.2% de respuestas positivas. Esto refleja una aceptación mayoritaria respecto a la integración de la información de costos en los procesos de toma de decisiones operativas.

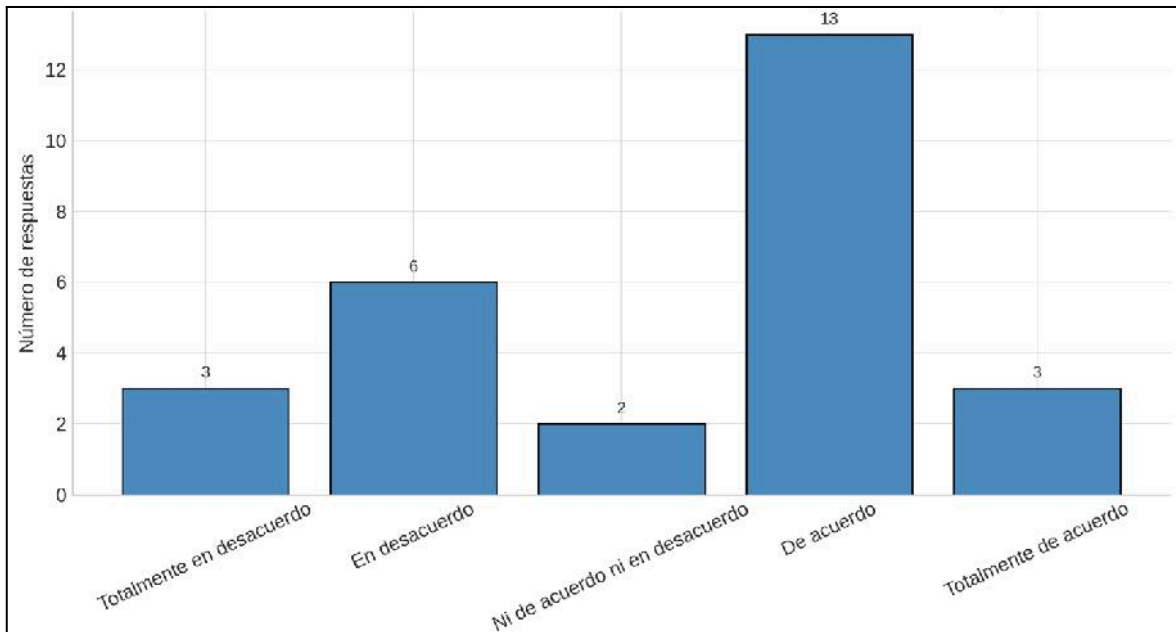


Figura 06: Distribución de respuestas "La información de costos es considerada en las decisiones operativas de la empresa"

No obstante, un 22.2% de los encuestados, equivalente a 6 trabajadores, expresó estar "en desacuerdo", y 3 trabajadores (11.1%) manifestaron estar "totalmente en desacuerdo". Por su parte, 2 trabajadores (7.4%) se mantuvieron neutrales al seleccionar "ni de acuerdo ni en desacuerdo".

Este resultado sugiere que, aunque existe una tendencia mayoritaria a considerar la información de costos como una herramienta relevante en la gestión operativa, aún persiste una proporción significativa de trabajadores que percibe lo contrario. Esta disonancia podría explicarse por la falta de una cultura de comunicación o participación en los procesos de planificación y control de costos, o por una escasa visibilidad de cómo dicha información influye realmente en las decisiones operativas del día a día. Por tanto, se recomienda fortalecer los mecanismos de difusión y capacitación sobre el rol estratégico de la contabilidad de costos, especialmente entre los colaboradores que no ocupan cargos administrativos, de manera que se promueva una mayor comprensión y alineamiento organizacional con los objetivos operativos basados en evidencia contable. Estos hallazgos se relacionan directamente con lo hallado por Serrato (2019), quien señaló que la implementación adecuada de la contabilidad gerencial influye positivamente

en la sostenibilidad y crecimiento de las organizaciones, al facilitar la toma de decisiones desde una perspectiva estratégica. En el caso de la empresa en estudio, se evidenció que los trabajadores perciben que los instrumentos de control contable no solo están presentes, sino que también orientan efectivamente sus actividades.

Asimismo, los resultados coinciden con la investigación de Correa et al. (2021), quienes demostraron que la aplicación de la contabilidad gerencial en una microempresa permitió optimizar la toma de decisiones y mejorar las utilidades, en parte gracias a la implementación de herramientas como ratios financieros y cuadros de mando. Del mismo modo, en CABLE PERÚ S.A.C. se observó que los trabajadores reconocen el valor de estas herramientas, especialmente en aspectos vinculados a la mejora del desempeño individual y colectivo. Es destacable que el 77.7% del personal se mostró favorable ante la afirmación relacionada con la planificación estratégica, lo cual respalda la efectividad de los procesos contables gerenciales implementados en la empresa.

Por otro lado, Pérez-Nieto et al. (2024), quienes señalaron que muchas pequeñas y medianas empresas latinoamericanas aún recurren a sistemas tradicionales de gestión de costos, limitando su capacidad de crecimiento. En contraste, CABLE PERÚ S.A.C., a pesar de operar en un contexto similar, presenta una percepción institucional favorable hacia la contabilidad gerencial moderna, lo cual podría representar una ventaja competitiva a nivel local. No obstante, la existencia de respuestas neutrales en algunos ítems sugiere que todavía existen áreas de mejora, particularmente en cuanto a la integración plena de todos los trabajadores con las herramientas contables estratégicas. Finalmente, se relaciona lo hallado con la revisión realizada por Ultreras-Rodríguez et al. (2024), quienes evidenciaron el impacto positivo del uso de sistemas ERP y de gestión contable moderna en el rendimiento organizacional. Aunque no se especifica si CABLE PERÚ S.A.C. implementa tecnología avanzada, la percepción favorable de los trabajadores sobre el uso de la contabilidad gerencial sugiere una base sólida para futuras incorporaciones tecnológicas que refuercen la toma de decisiones y la eficiencia institucional.

4.2.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Hipótesis Especifica 1: "Los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. perciben positivamente la aplicación de la contabilidad gerencial"

Planteamiento de la Hipótesis Especifica 1

- **Hipótesis Nula (H_0):** Los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. no perciben positivamente la aplicación de la contabilidad gerencial.
- **Hipótesis Alterna (H_1):** Los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. perciben positivamente la aplicación de la contabilidad gerencial.

Para evaluar esta hipótesis, se analizaron los resultados de seis afirmaciones incluidas en el cuestionario, todas orientadas a evaluar el grado de percepción sobre la aplicación de la contabilidad gerencial en la empresa. En las seis afirmaciones analizadas, se observó que la mayoría de los trabajadores se ubicaron en las categorías "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo", lo cual indica una tendencia positiva. Ante la afirmación "La empresa genera reportes internos para monitorear el cumplimiento de objetivos", el 81.5% de los encuestados estuvo a favor. De manera similar, en la afirmación "Los reportes de control son revisados periódicamente para tomar acciones correctivas", el 74.1% expresó conformidad. La afirmación menos favorecida fue "La información de costos es considerada en las decisiones operativas", aunque incluso en ese caso, el 59.2% se mostró conforme.

Estos resultados reflejan una valoración favorable hacia los mecanismos que conforman la contabilidad gerencial en la organización. Dado que en todas las afirmaciones predominó una tendencia positiva, con porcentajes absolutos y relativos mayoritariamente por encima del 60%, se puede afirmar que los trabajadores valoraron favorablemente la aplicación de la contabilidad gerencial.

Por lo tanto, **se rechaza la hipótesis nula (H_0)** y **se acepta la hipótesis alterna (H_1)**, afirmando que los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. percibieron positivamente la aplicación de la contabilidad gerencial. Esta percepción positiva evidencia una integración adecuada de herramientas contables, como presupuestos, reportes internos, control de

costos e información para la toma de decisiones, los cuales fortalecen los procesos de análisis, planificación y gestión operativa en la empresa.

4.3. DESCRIBIR EL RENDIMIENTO OPERATIVO EN CABLE PERÚ S.A.C., PUNO.

Los resultados obtenidos respecto al rendimiento operativo de los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. reflejaron una percepción mayoritariamente positiva en la mayoría de los indicadores evaluados, tal como se demuestra a continuación:

4.3.1. CUMPLIMIENTO DE TAREAS DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS

Frente a la afirmación “Cumplimiento con las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos”, se evidenció una percepción mayoritariamente positiva por parte del personal de CABLE PERÚ S.A.C. Como se aprecia en la figura 7, 19 trabajadores manifestaron estar “de acuerdo”, representando el 70.4% del total de encuestados. Además, 5 trabajadores (equivalente al 18.5%) seleccionaron “totalmente de acuerdo”. En conjunto, las respuestas favorables alcanzaron un 88.9%, lo cual refleja un alto compromiso con la puntualidad en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

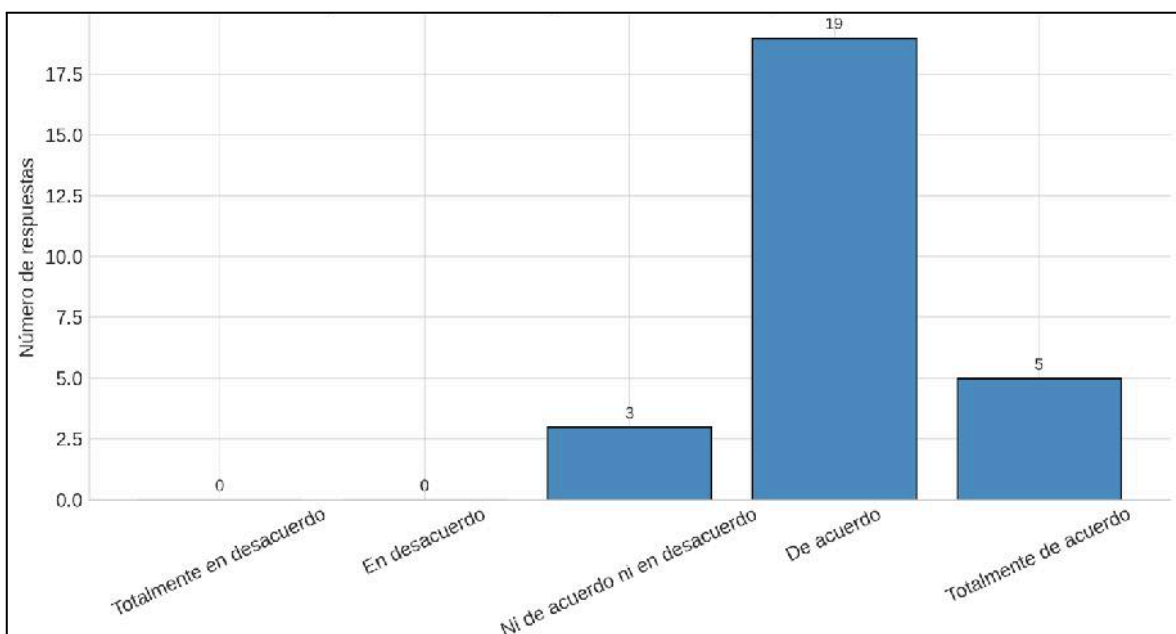


Figura 07: Distribución de respuestas "Cumplimiento con las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos"

Por otro lado, 3 trabajadores (11.1%) se posicionaron en una postura neutral al seleccionar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que no se registraron respuestas

en las categorías negativas (“en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo”), lo cual refuerza la tendencia positiva observada. Este resultado permite confirmar que los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. muestran una conducta responsable frente a los plazos establecidos, lo que constituye un indicador relevante de rendimiento operativo. La disciplina en la ejecución de tareas dentro de los tiempos asignados es un componente clave para asegurar la eficiencia operativa y la continuidad de los procesos dentro de la organización.

4.3.2. REALIZACIÓN DE FUNCIONES CON RESPONSABILIDAD Y EFECTIVIDAD

Respecto a la afirmación “Las funciones asignadas se realizan con responsabilidad y efectividad”, los resultados muestran una clara tendencia positiva en la percepción de los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. como se muestra en la figura 8, 19 trabajadores (70.4%) respondieron estar “de acuerdo” con la afirmación, y 6 trabajadores (22.2%) manifestaron estar “totalmente de acuerdo”. En conjunto, el 92.6% de los encuestados percibió que cumple sus funciones con responsabilidad y efectividad.

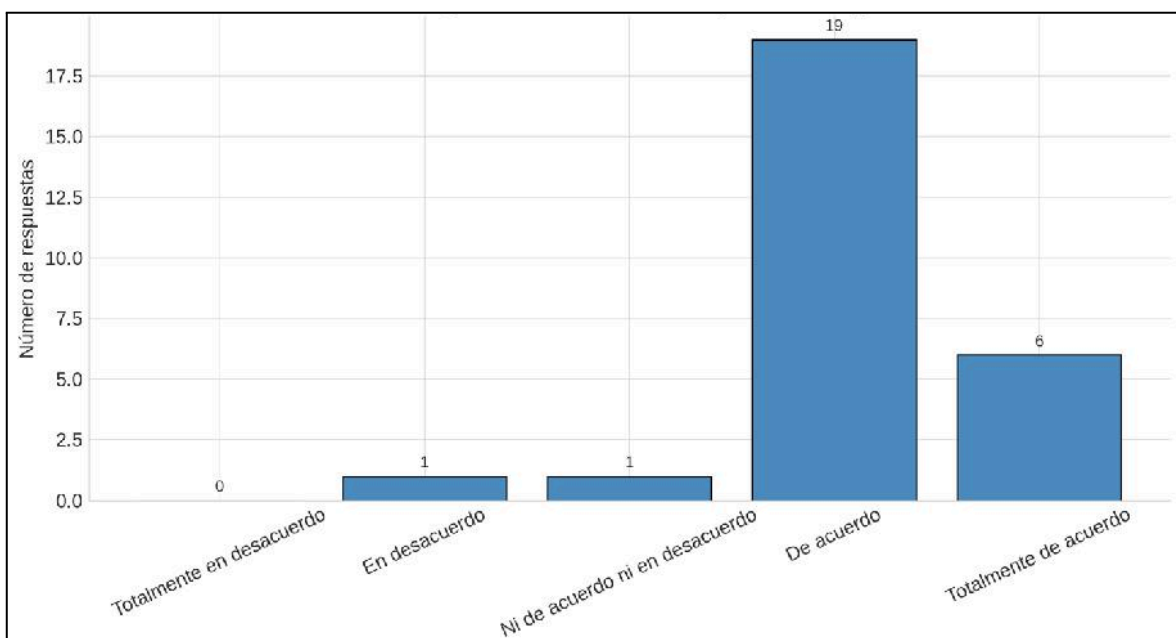


Figura 08: Distribución de respuestas "Las funciones asignadas se realizan con responsabilidad y efectividad"

En menor medida, se registró una respuesta neutral (1 trabajador, 3.7%) y solo 1 trabajador (3.7%) expresó estar “en desacuerdo”. No se registraron respuestas en la

opción “totalmente en desacuerdo”.

Este panorama refleja una percepción institucional favorable sobre el compromiso y desempeño del personal en sus labores asignadas. La elevada proporción de respuestas positivas sugiere que los trabajadores no solo asumen sus funciones con seriedad, sino que también las ejecutan de manera efectiva, lo que constituye un indicador esencial del rendimiento operativo dentro de la empresa.

4.3.3. CUMPLIMIENTO DE METAS DE PRODUCTIVIDAD

En relación con la afirmación “Se alcanzan las metas de productividad establecidas en mi área de trabajo”, los resultados obtenidos evidencian una percepción moderadamente favorable por parte del personal de CABLE PERÚ S.A.C. Según la figura, 12 trabajadores (44.4%) señalaron estar “de acuerdo” y 3 trabajadores (11.1%) indicaron estar “totalmente de acuerdo”, sumando un 55.5% de respuestas que evidencian una percepción positiva.

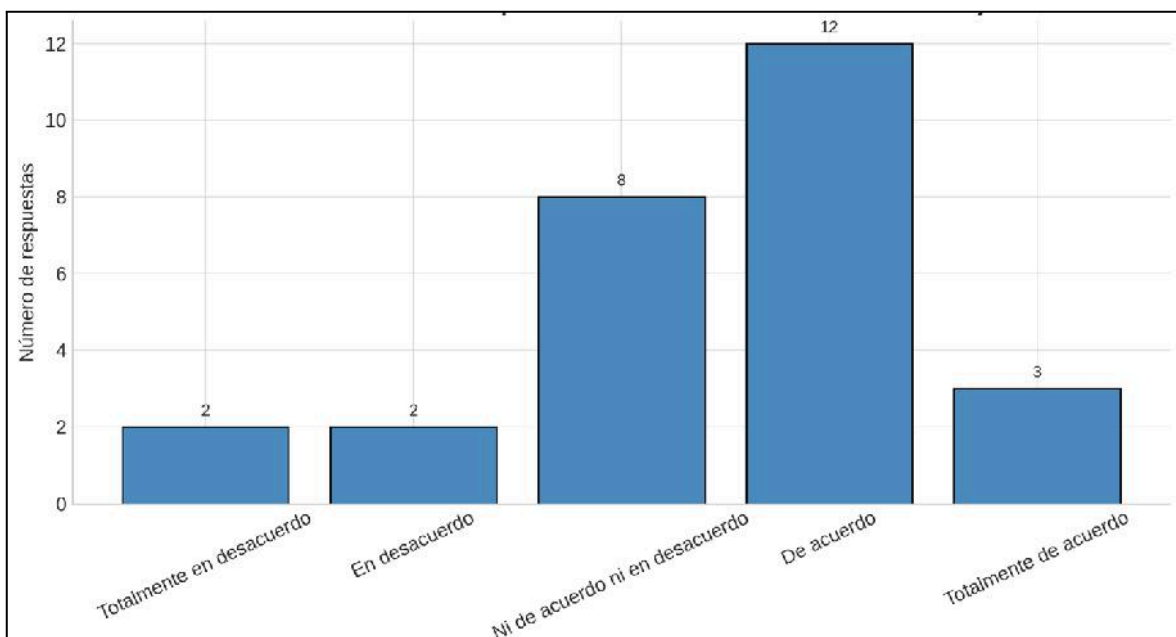


Figura 09: Distribución de respuestas "Se alcanzan las metas de productividad establecidas en mi área de trabajo"

Por otro lado, una proporción relevante de trabajadores adoptó una posición neutral, con 8 respuestas (29.6%) en la categoría “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Finalmente, 2 trabajadores (7.4%) indicaron estar “en desacuerdo” y otros 2 trabajadores (7.4%) manifestaron estar “totalmente en desacuerdo”, conformando un 14.8% de percepción

negativa. Estos resultados sugieren que, aunque una mayoría simple percibe que las metas de productividad son alcanzadas, existe un grupo considerable de trabajadores con posiciones neutrales o disconformes. Esto puede deberse a diferencias en la asignación de metas, recursos disponibles o criterios de evaluación en las distintas áreas. En consecuencia, si bien se percibe un cumplimiento general, sería recomendable reforzar los mecanismos de seguimiento de objetivos y retroalimentación para elevar la percepción de efectividad entre el total del personal.

4.3.4. CONTRIBUCIÓN ACTIVA AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS OPERATIVOS

En la afirmación “Los trabajadores contribuyen activamente al cumplimiento de los objetivos operativos”, los resultados muestran una percepción predominantemente favorable. 19 trabajadores (70.3%) señalaron estar “de acuerdo”, mientras que 8 trabajadores (29.6%) optaron por la categoría neutral “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. No se registraron respuestas en las opciones “en desacuerdo”, “totalmente en desacuerdo” ni “totalmente de acuerdo”.

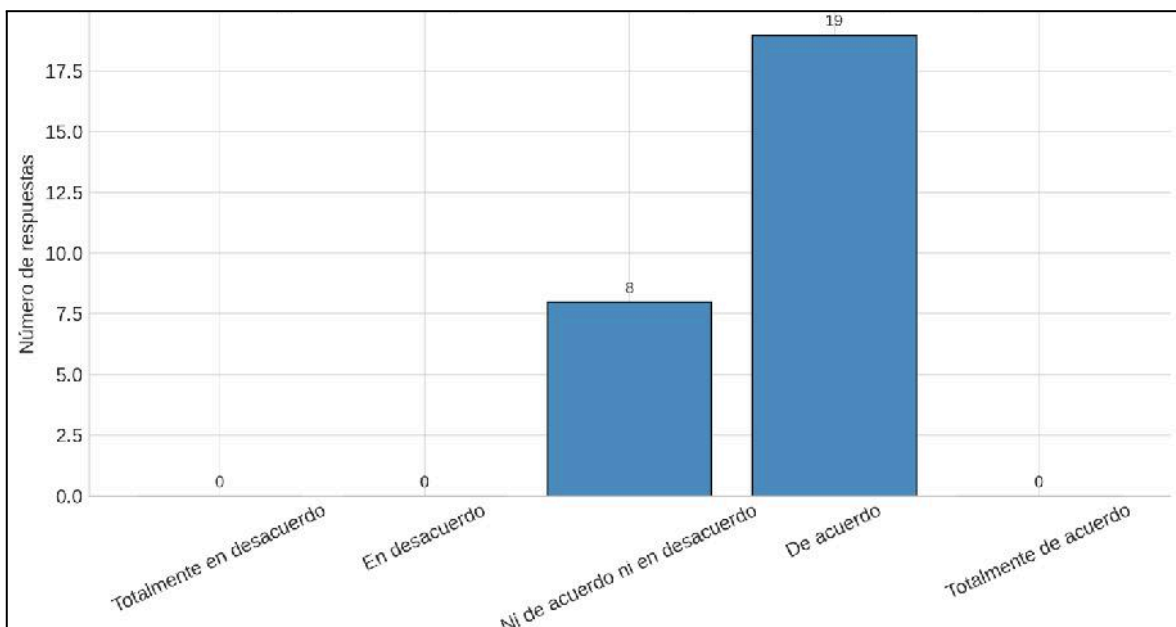


Figura 10: Distribución de respuestas "Los trabajadores contribuyen activamente al cumplimiento de los objetivos operativo"

Estos datos reflejan que una amplia mayoría del personal percibe que sí contribuye de

forma activa a los objetivos operativos de la empresa. Sin embargo, la ausencia de respuestas en los extremos “totalmente de acuerdo” o “totalmente en desacuerdo” sugiere una percepción positiva pero moderada, posiblemente influenciada por factores como la carga laboral, el liderazgo o el reconocimiento de su esfuerzo. Aun así, el alto porcentaje de conformidad es indicativo de una cultura organizacional orientada al cumplimiento de metas colectivas.

4.3.5. OPTIMIZACIÓN DEL USO DEL TIEMPO DURANTE LAS JORNADAS LABORALES

Respecto a la afirmación “Se optimiza el uso del tiempo durante las jornadas laborales”, se observa que 13 trabajadores (48.1%) se mostraron “de acuerdo” con la afirmación, evidenciando una percepción positiva mayoritaria. Sin embargo, también se registraron 5 respuestas (18.5%) en las categorías “en desacuerdo” y “ni de acuerdo ni en desacuerdo” respectivamente, además de 4 trabajadores (14.8%) que optaron por “totalmente en desacuerdo”. Cabe resaltar que ningún trabajador marcó la opción “totalmente de acuerdo”.

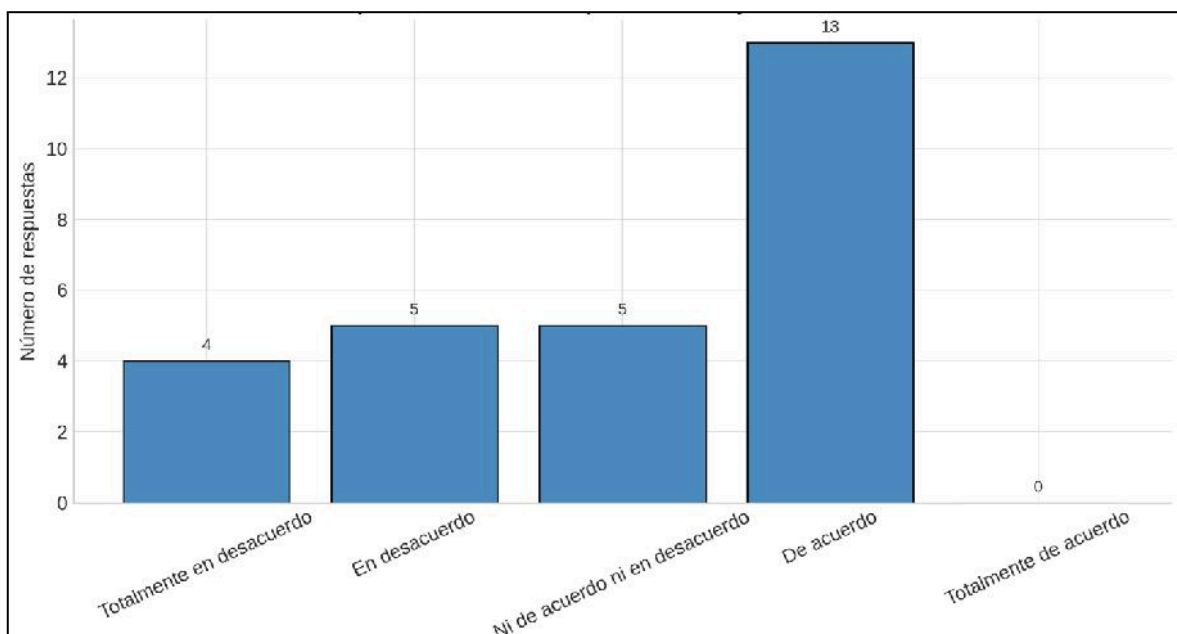


Figura 11: Distribución de respuestas "Se optimiza el uso del tiempo durante las jornadas laborales"

Estos resultados muestran que, aunque casi la mitad de los encuestados considera que

el tiempo se utiliza eficientemente, existe una proporción importante de trabajadores que no comparten esa percepción o se mantienen neutrales. Esto sugiere posibles oportunidades de mejora en la planificación de actividades, distribución de tareas o manejo del tiempo en general. El equilibrio entre percepciones positivas y negativas también indica que la optimización del tiempo no se da de forma uniforme en toda la organización.

4.3.6. FOMENTO DEL USO EFICIENTE DE MATERIALES Y RECURSOS

Respecto a la afirmación “La empresa fomenta el uso eficiente de materiales y recursos en sus operaciones”, se observó que 19 trabajadores (equivalente al 70.3%) seleccionaron la opción “de acuerdo”, lo cual evidencia una percepción claramente positiva en cuanto al compromiso institucional con la eficiencia operativa. Además, 6 encuestados (22.2%) optaron por la categoría “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que podría interpretarse como una postura de incertidumbre o una percepción parcial de estas prácticas en su entorno inmediato. Por otro lado, 2 personas (7.4%) marcaron “en desacuerdo” y ningún trabajador manifestó una postura extrema, es decir, no se registraron respuestas en “totalmente de acuerdo” ni en “totalmente en desacuerdo”.

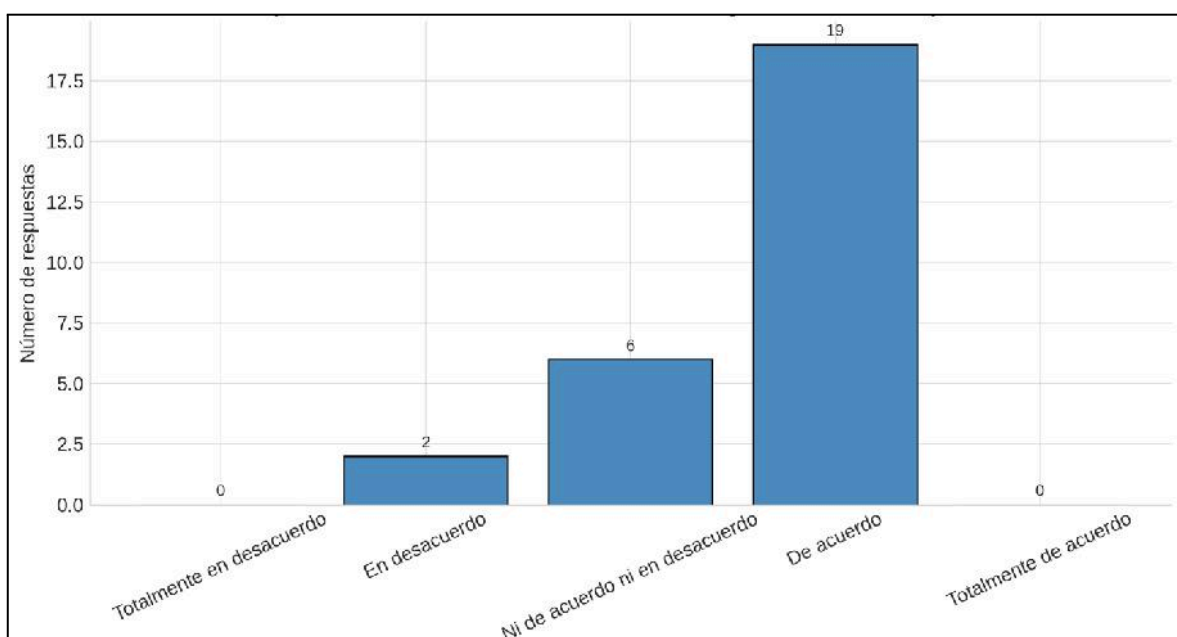


Figura 12: Distribución de respuestas "La empresa fomenta el uso eficiente de materiales y recursos en sus operaciones"

Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores percibe que la empresa promueve activamente el uso racional de sus insumos y materiales, lo cual es un componente clave para garantizar procesos sostenibles, evitar desperdicios y optimizar los costos operativos. Sin embargo, el hecho de que más de una cuarta parte de los encuestados (29.6%) no haya manifestado conformidad total podría indicar que estas iniciativas aún no se implementan de manera uniforme en todas las áreas o que no se comunican claramente a todo el personal. En ese sentido, la empresa podría considerar reforzar la difusión de sus políticas internas de eficiencia o promover buenas prácticas de gestión de recursos mediante capacitaciones y acciones visibles en los distintos niveles jerárquicos.

Los hallazgos sobre el rendimiento operativo en CABLE PERÚ S.A.C. muestran, en conjunto, un panorama alentador: el 88,9 % del personal declara cumplir sus tareas a tiempo y el 92,6 % considera que ejecuta sus funciones con responsabilidad y efectividad. Estos niveles superan los incrementos de eficiencia (15 – 30 %) reportados por Fernández-Gómez et al. (2024) en instituciones sanitarias que reforzaron el liderazgo y la capacitación, y se acercan a las mejoras logradas en el plan logístico de Izquierdo & Vidal (2021), donde la reorganización de procesos redujo los costos un 15 % y elevó la precisión operativa un 20 %. La coincidencia sugiere que, aun sin un programa formal de intervención, la cultura de cumplimiento en Cable Perú ya opera como un factor de ventaja competitiva. No obstante, el indicador de productividad presenta matices: solo el 55,5 % percibe que las metas se alcanzan, frente a un 29,6 % neutral y un 14,8 % abiertamente insatisfecho. La literatura advierte que este punto es habitual; la revisión sistemática de Ramírez et al. (2022) situó las ganancias de productividad entre 10 % y 25 % cuando se gestionan bien los factores internos. Nuestros resultados señalan que todavía hay margen para converger con esos rangos. Dos causas emergen de antecedentes internacionales: la dependencia de sistemas de costos tradicionales descrita por Pérez-Nieto et al. (2024) y la adopción aún parcial de ERP observada por Ultreras-Rodríguez et al. (2024). Ambos estudios confirman que, sin herramientas

tecnológicas modernas, la productividad se estanca en la banda media que hoy reporta Cable Perú. Un área crítica adicional es la optimización del tiempo: apenas el 48,1 % afirma que las jornadas se aprovechan al máximo. Esta percepción refleja el mismo fenómeno que Arias et al. (2020) detectaron en asociaciones agropecuarias ecuatorianas, donde procesos manuales y doble registro provocaban demoras y duplicidad de esfuerzos. Nuestra evidencia empata con la idea de Serrato (2019) de que, si la planificación estratégica y la contabilidad gerencial no se integran plenamente a la rutina diaria, la eficiencia temporal queda rezagada pese a la buena disposición del equipo.

4.3.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis Específica 2: "Los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. se desarrollan de manera adecuada en las funciones y procesos internos de la empresa"

Planteamiento de la Hipótesis Específica 2

- **Hipótesis Nula (H_0):** Los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. no se desarrollan de manera adecuada en las funciones y procesos internos de la empresa.
- **Hipótesis Alterna (H_1):** Los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. se desarrollan de manera adecuada en las funciones y procesos internos de la empresa.

Para evaluar esta hipótesis, se analizaron los resultados de seis afirmaciones incluidas en el cuestionario, todas orientadas a describir el rendimiento operativo de los trabajadores en relación con el cumplimiento de funciones, metas y uso de recursos. En las afirmaciones analizadas, predominó una tendencia positiva. Ante la afirmación "Cumpló con las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos", el 88.9% de los trabajadores respondió de manera favorable. Asimismo, el 92.6% coincidió en que "Las funciones asignadas se realizan con responsabilidad y efectividad". En la afirmación "Los trabajadores contribuyen activamente al cumplimiento de los objetivos operativos", el 70.3% manifestó estar de acuerdo. También el 70.3% consideró que "La empresa fomenta el uso eficiente de materiales y recursos". Si bien la afirmación "Se alcanzan las metas de productividad establecidas en mi área de trabajo" obtuvo un 55.5% de respuestas favorables y "Se optimiza el uso del tiempo durante las jornadas laborales"

alcanzó un 48.1%, en todos los casos las respuestas positivas superaron a las negativas. Estos resultados reflejan un desarrollo adecuado en las funciones y procesos internos por parte del personal encuestado, confirmando su participación, cumplimiento de responsabilidades y compromiso con la eficiencia.

Por lo tanto, se **rechaza la hipótesis nula (H_0)** y se **acepta la hipótesis alterna (H_1)**, afirmando que los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. se desarrollaron de manera adecuada en las funciones y procesos internos de la empresa.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El análisis permitió evidenciar que existe una relación significativa de carácter positivo y moderado entre la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo en los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C., Puno. Esta relación fue sustentada mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, que arrojó un valor de $\rho = 0.463$ con un p-valor de 0.015, inferior al nivel de significancia establecido de 0.05, lo que confirmó la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables. Estos resultados reflejan que a medida que se implementan de forma más efectiva los mecanismos de la contabilidad gerencial, mejora el rendimiento operativo del personal.

SEGUNDA: Se concluye que los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. percibieron de forma mayoritariamente positiva la aplicación de la contabilidad gerencial. En cinco de las seis afirmaciones evaluadas, más del 70% de los encuestados se mostraron “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo”, destacando el uso de reportes internos (81.5%) y la revisión periódica de reportes de control (74.1%). Incluso en la afirmación menos respaldada, sobre el uso de información de costos en decisiones operativas, se obtuvo un 59.2% de respuestas positivas. Estos resultados reflejaron una valoración favorable hacia las herramientas contables implementadas en la empresa.

TERCERA: Los trabajadores de CABLE PERÚ S.A.C. mostraron un desempeño favorable en sus funciones y procesos internos. El 88.9% (24 trabajadores) afirmó cumplir con las tareas en los plazos establecidos, y el 92.6% (25 trabajadores) señaló que ejecuta sus funciones con responsabilidad y efectividad. Además, el 70.3% (19 trabajadores) indicó contribuir activamente al cumplimiento de los objetivos operativos, y el mismo

porcentaje percibió que se fomenta el uso eficiente de materiales y recursos. Si bien el cumplimiento de metas de productividad alcanzó un 55.5% (15 trabajadores) y la optimización del tiempo un 48.1% (13 trabajadores), la tendencia general fue positiva, evidenciando un desarrollo adecuado del personal en sus funciones laborales.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: La gerencia debe reforzar la implantación de prácticas de contabilidad gerencial. Esto implica capacitar periódicamente al personal en control presupuestal, análisis de costos y lectura de informes de desempeño, así como asegurar que cada área disponga de indicadores clave (KPIs) alineados a sus metas operativas. Un seguimiento constante de estos KPIs permitirá mantener e incluso elevar la correlación favorable detectada.

SEGUNDA: Al área de Contabilidad y Finanzas consolidar y ampliar esa percepción mediante la digitalización de los procesos contables. La integración de sistemas de registro y dashboards en tiempo real facilitará que la información de costos llegue a todos los niveles, elevando el 59,2 % de aceptación actual hacia valores cercanos a los de los demás indicadores (≥ 70 %). Complementariamente, es aconsejable establecer canales de retroalimentación donde los trabajadores valoren la utilidad de la información contable en su labor diaria.

TERCERA: A la Unidad de Recursos Humanos, implantar un programa de mejora continua del rendimiento operativo. Este programa debe incluir: (a) evaluaciones trimestrales con métricas de cumplimiento de funciones, uso eficiente del tiempo y logro de metas; (b) talleres de gestión del tiempo y metodologías ágiles para las áreas que reportaron solo un 48,1 % de optimización temporal; y (c) incentivos vinculados al alcance de metas de productividad, con el fin de aumentar el 55,5 % actual de percepción positiva en ese rubro.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, W. A. Z., Martínez, J. A. P., Noguera, L. A. S., & Aguilar, G. I. S. (2023).
Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commercium plus*, 5(1), Article 1.
<https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Arias Capa, K. L., Fajardo Choglo, M. A., Chávez Cruz, G. J., Arias Capa, K. L., Fajardo
Choglo, M. A., & Chávez Cruz, G. J. (2020). La responsabilidad gerencial: Nuevo
enfoque en los sistemas de información financiera en las asociaciones de
pequeños productores agropecuarios de la provincia de El Oro. *Revista
Universidad y Sociedad*, 12(4), 303-308.
- Arosemena Doss, E. E. (2022). Indicadores claves de desempeño y su aplicación en la
gerencia estratégica de las empresas de salud. *Odontología Vital*, 37, 50-66.
- Correa Chamorro, L. E. J., Quiroz Quezada, P. R., & Allcca Alzamora, J. L. (2021).
Implementación de la Contabilidad Gerencial para la Efectiva Toma de Decisiones
en una Microempresa Gráfica de Lima Metropolitana. *Natura@economía*, 6(1),
Article 1. <https://doi.org/10.21704/ne.v6i1.1730>
- Espinosa Manríquez, N. (2022). Contabilidad financiera y gerencial Tomo 1: Conceptos
fundamentales.
- Fernández-Gómez, V. J., Recalde-Gracey, A. E., Cribilleros-Ríos, D. A.,
Fernández-Gómez, V. J., Recalde-Gracey, A. E., & Cribilleros-Ríos, D. A. (2024).
La influencia del liderazgo en la eficiencia operativa de instituciones de salud.
Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales, 6(11), 104-116.
<https://doi.org/10.35381/gep.v6i11.178>
- Horngrén, C. T., & Foster, G. (2006). *Contabilidad de Costos: Un Enfoque Gerencial*,
12/ed.
- Horngrén, C. T., Foster, G., & Datar, S. M. (2007). *CONTABILIDAD DE COSTOS UN
ENFOQUE GERENCIAL*. Pearson Educación.
- Izquierdo Gaitan, A. M., & Vidal Olarte, B. K. (2021). Eficiencia operacional en la
planificación de procesos en la empresa ETP Logística y Transporte S.A.S.

<http://hdl.handle.net/10882/10948>

Molina Valenzuela, J. R. (2017). Aportes de la contabilidad gerencial y la toma de decisiones en una mediana empresa del sector industrial en V.M.T. [Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/374>

Moreno, B. P., Arroyo, A. S., & Conde, P. A. (2005). Contabilidad de costes y de gestión.

Namoc-Claudio, J. L., Blanco-Ayala, L. F., Atauplico-Vera, V. D., Namoc-Claudio, J. L., Blanco-Ayala, L. F., & Atauplico-Vera, V. D. (2023). Herramientas de inteligencia y análisis de la información de costos de una empresa avicultora, Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8, 449-466.

<https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2802>

Pérez-Nieto, M.-A., Hernández-Madrigal, M., Pérez-Nieto, M.-A., & Hernández-Madrigal, M. (2024). La administración de costos y la atención al cliente en el desempeño empresarial: Un caso de la industria de la confección. *RAN (Chillán)*, 10(1), 145-162. <https://doi.org/10.29393/ran10-8acmm20008>

Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., Ojeda López, R. N., Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208.

<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>

Robert Newton, AnthonyN. (1988). Management Control Function.

Salas-Muentes, N. D., Zambrano-Zambrano, E. J., Salas-Muentes, N. D., & Zambrano-Zambrano, E. J. (2025). Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de microempresas comerciales manabitas. Ecuador. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 7(12), 55-69.

<https://doi.org/10.35381/gep.v7i12.202>

Serrato Guana, A. D. (2019). Aproximaciones teóricas a la planeación estratégica y la contabilidad gerencial como elementos clave en la gestión de las pymes en Colombia. *Pensamiento & Gestión*, 46, 161-186.

<https://doi.org/10.14482/pege.46.3580>

Ultreras-Rodríguez, A., Olguín-Martínez, C. M., Cervantes-Martínez, L.,

Chávez-Hernández, A., Ultreras-Rodríguez, A., Olguín-Martínez, C. M.,

Cervantes-Martínez, L., & Chávez-Hernández, A. (2024). La planificación de recursos empresariales y su incidencia en la gestión organizacional en empresas mexicanas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(18), 119-137.

<https://doi.org/10.35381/r.k.v9i18.4194>

ANEXOS

Anexo 02: Encuesta Aplicada.

"Encuesta sobre Contabilidad Gerencial y Rendimiento Operativo"

Instrucciones:

Estimado(a) colaborador(a), el presente cuestionario forma parte de una investigación académica que tiene como finalidad conocer su percepción sobre la aplicación de la contabilidad gerencial y el rendimiento operativo en la empresa. Su participación es anónima. Le pedimos que responda con sinceridad marcando la opción que mejor represente su opinión personal respecto a cada afirmación:

Sección 1: Contabilidad gerencial

Dimensión: Planeación financiera

1. En mi área se utilizan presupuestos para planificar las actividades operativas.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

2. Los presupuestos son una herramienta clave en la toma de decisiones de la empresa.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

Dimensión: Control de gestión

3. La empresa genera reportes internos para monitorear el cumplimiento de objetivos.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

4. Los reportes de control son revisados periódicamente para tomar acciones correctivas.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

Dimensión: Análisis de costos

5. Se analizan los costos de cada actividad para mejorar el uso de los recursos.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

6. La información de costos es considerada en las decisiones operativas de la empresa.
- 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

Sección 2: Rendimiento operativo

Dimensión: Cumplimiento de funciones

7. Cumpro con las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos.
- 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
8. Las funciones asignadas se realizan con responsabilidad y efectividad.
- 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

Dimensión: Productividad

9. Se alcanzan las metas de productividad establecidas en mi área de trabajo.
- 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
10. Los trabajadores contribuyen activamente al cumplimiento de los objetivos operativos.
- 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

Dimensión: Eficiencia en el uso de recursos

11. Se optimiza el uso del tiempo durante las jornadas laborales.
- 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
12. La empresa fomenta el uso eficiente de materiales y recursos en sus operaciones.
- 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

Anexo 03: Ficha de Validación de Instrumento

	MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL	COD. DE DOC. MAN. COD. OF. CI	VERSIÓN: 3.0	PÁGINA 49
---	---	-------------------------------	--------------	-----------


FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Rosel Bernaldo Luis Alvarth
- 1.2 Grado académico: Mg. en Contabilidad y Finanzas
- 1.3 Título de la Investigación: Contabilidad Gerencial y Rendimiento Operativo en cable Perú S.A.C. Puno - 2025
- 1.4 Denominación del instrumento: Encuesta sobre Contabilidad Gerencial y Rendimiento Operativo

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			X		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			X		
SUB TOTAL				12	12	
TOTAL				24		

REVISADO POR: CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS V"B"	APROBADO POR: CONSEJO UNIVERSITARIO Resolución de Consejo Universitario N°015-2024-UPSC/CU/PUNO V"B"	FECHA DE APROBACIÓN PUNO, 31 DE ENERO DEL 2024
Prohibida su reproducción sin autorización.		

	MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL	COD. DE DOC. MAN. COD. OF. CI	VERSIÓN: 3.0	PÁGINA 50
---	---	-------------------------------	--------------	-----------

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Buena <input checked="" type="checkbox"/>	Muy Buena ()	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: Puno mayo 2023


.....
Firma del experto

Nombre: Luis Alberto Rosado Benavente

DNI: 44269062

REVISADO POR: CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS V"B"	APROBADO POR: CONSEJO UNIVERSITARIO Resolución de Consejo Universitario N°015-2024-UPSC/CU/PUNO V"B"	FECHA DE APROBACIÓN PUNO, 31 DE ENERO DEL 2024
Prohibida su reproducción sin autorización.		

Anexo 04: Registro Fotográfico



Figura 13 Aplicación de la encuesta



Figura 14 Aplicación de la encuesta